

2019

Relatório de Atividades



FICHA TÉCNICA**Título**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Editor

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

Conceção técnica

Gabinete de Documentação, Estudos e Planeamento — NDEP

Data de edição

Abril 2020

Contactos

Av. do Casal de Cabanas
Urbanização Cabanas Golf, 1, Torre 3, Piso 2
2734-506 Barcarena, Oeiras

Telf: 214 236 000 / 965 903 600

Fax: 214 236 640

sef@sef.pt

www.sef.pt**Agradecimento**

O GEPF agradece o apoio e a colaboração prestada pela Direção do SEF e por todas as Unidades Orgânicas do Serviço, sem a qual a elaboração deste documento não teria sido possível.

Índice

PREÂMBULO	5
NOTA INTRODUTÓRIA	6
I. ENQUADRAMENTO	7
1. BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL	7
2. O SEF	9
2.1. Missão, Visão e Valores	9
2.2. Atribuições	10
2.3. Estrutura Orgânica	11
2.4. Beneficiários do SEF e serviços prestados	13
2.4.1. Stakeholders	13
2.4.2. Serviços prestados	14
2.5. Evolução legislativa	17
3. ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS PROSEGUIDAS PELO ORGANISMO	18
3.1. Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais	18
3.2. Matriz de relacionamento de objetivos	20
II. AUTOAVALIAÇÃO	21
1. QUAR 2019– ANÁLISE DOS RESULTADOS E DESVIOS ALCANÇADOS	21
1.1. Avaliação individual dos resultados relativos aos objetivos QUAR 2019	24
1.2. Contributo dos resultados alcançados para os objetivos estratégicos	34
1.3. Qualidade dos Serviços Prestados pelo SEF	35
1.4. Reclamações no “Livro Amarelo”	36
1.5. Principais condicionantes da atividade em 2019	40
1.6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	41
1.7. Boas práticas nacionais e internacionais	43
1.8. Audição de dirigentes e de chefias intermédias no processo de autoavaliação	45
III. AVALIAÇÃO DA AFECTAÇÃO DE RECURSOS PREVISTOS	46
1.1. Recursos Humanos	46
1.2. Recursos Financeiros	47
1.2.1. Orçamento do SEF	54
1.2.2. Transferências para o MAI	57
1.2.3. Prazo médio de pagamentos	58
1.2.4. Publicitação dos gastos em publicidade	58
IV. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2019 POR UNIDADE ORGÂNICA	59
Gabinete de Apoio às Direções Regionais (GADR)	60
Gabinete de Asilo e Refugiados (GAR)	60
Gabinete de Estudos, Planeamento e Formação (GEPF)	60
Gabinete de Inspeção (GI)	61

Gabinete Jurídico (GJ)	61
Gabinete de Recursos Humanos (GRH)	61
Gabinete de Relações Internacionais, Cooperação e Relações Públicas (GRICRP)	62
Gabinete Técnico de Fronteiras (GTF)	62
Direção Central de Gestão e Administração (DCGA)	62
Direção Central de Imigração e Documentação (DCID)	63
Direção Central de Investigação (DCINV)	63
Direção de Fronteiras de Lisboa (DFL)	63
Direção Regional dos Açores (DRAç)	64
Direção Regional do Algarve (DRA)	64
Direção Regional do Centro (DRC)	65
Direção Regional de Lisboa e Vale do Tejo (DRLVTA)	65
Direção Regional da Madeira (DRM)	65
Direção Regional do Norte (DRN)	66
V. AVALIAÇÃO FINAL	67
1. APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS	67
1.1. MENÇÃO PROPOSTA PELO DIRIGENTE MÁXIMO DO SERVIÇO COMO RESULTADO DA AUTOAVALIAÇÃO, DE ACORDO COM O N.º 1 DO ARTIGO 18.º DA LEI N.º 66-B/2007, DE 28 DE DEZEMBRO, ALTERADA PELA LEI 66-B/2012 DE 31 DE DEZEMBRO	68
VI. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	69
VII. ANEXOS	71
ANEXO I Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes	71
ANEXO II Avaliação do Sistema de Controlo Interno	71
ANEXO III Balanço Social 2019	71
ANEXO IV Relatório Anual de Formação 2019	71
ÍNDICE DE TABELAS	72
ÍNDICE DE FIGURAS	72
ÍNDICE DE GRÁFICOS	72
ÍNDICE DE QUADROS	73
ABREVIATURAS E SIGLAS	74

PREÂMBULO

O Relatório de Atividades, é um instrumento de gestão e de enquadramento institucional, que visa a apresentação das atividades anuais desenvolvidas pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), e obedece ao disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, e pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, incorporando também o relatório sobre os quadros do Balanço Social e o Relatório Anual de Formação, facultando, desta forma, uma visão global do desempenho da organização.

O documento tem como objetivo apresentar sucintamente a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos e atividades relevantes desenvolvidas no ano de 2019.

NOTA INTRODUTÓRIA

A estrutura do presente relatório compreende sete capítulos. No primeiro é apresentada uma breve análise conjuntural da atividade, com menção das orientações gerais e específicas definidas. No terceiro capítulo procede-se à autoavaliação do SEF, evidenciando os resultados alcançados, face aos objetivos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilidade (QUAR). As atividades desenvolvidas em 2019, por Unidade Orgânica, são apresentadas no quarto capítulo e a avaliação final do Serviço, com a apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados, no quinto capítulo. No sexto capítulo são apresentadas as medidas de modernização administrativa e no último capítulo é direcionado aos Anexos dos seguintes documentos: Modelo de Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes (Anexo 1), Caracterização do Sistema de Controlo Interno (Anexo 2), o Balanço Social (Anexo 3) e o Relatório Anual de Formação 2019 (Anexo 4).

I. ENQUADRAMENTO

1. BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL

O SEF detém competências na área da investigação criminal e de natureza administrativa nos domínios da entrada, permanência e afastamento de estrangeiros em território nacional, bem como na emissão do passaporte comum português. Neste contexto, a abordagem seguida procura ilustrar o contexto externo e a implementação das políticas de imigração e asilo.

CONTEXTO	DESCRIÇÃO
Político	<p style="text-align: center;">Perspetiva União Europeia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agenda Europeia para as Migrações (Resposta à pressão migratória no Mediterrâneo; Consolidação de uma política comum e um quadro legal harmonizado de imigração e asilo; • Maior coerência na gestão das fronteiras externas com a operacionalização das Agências Europeias FRONTEX e EASO. • Promoção da cooperação e de um ambiente de confiança e interação entre as diversas autoridades policiais e judiciárias nacionais. • Desenvolvimento de mecanismos de combate ao terrorismo e à criminalidade organizada. • Alteração ao Código das Fronteiras Schengen que obriga os Estados-Membros a controlar sistematicamente por confronto com as bases de dados pertinentes todas as pessoas, mesmo as que gozem do direito de livre circulação nos termos da legislação da UE (isto é: os cidadãos da UE e os seus familiares que não tenham cidadania da União), quando atravessarem as fronteiras externas. <p style="text-align: center;">Perspetiva Nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Imigração e Asilo (Atração e Admissão, Permanência, Integração, Retorno). • Política de Segurança Interna (Consolidação do Sistema de Segurança Interna, Contributo no domínio da Admissão: Vistos e Controlo de Fronteiras, Inspeção e fiscalização da permanência e atividade dos estrangeiros em território nacional). • Política Criminal (Prevenção e investigação de criminalidade violenta e grave ou organizada relacionada com o fenómeno migratório – auxílio à imigração ilegal e criminalidade conexas, tráfico de pessoas, casamentos de conveniência; Proteção de vítimas especialmente vulneráveis, em particular os imigrantes). • Promoção da efetiva participação nacional nos organismos de gestão de fluxos fronteiriços. • Articulação estratégica e operacional com as demais forças e serviços de segurança no âmbito das respetivas responsabilidades em matéria de estrangeiros e fronteiras, investigação criminal, segurança pública, informações e proteção civil. • Racionalização da utilização dos meios existentes. • Estabelecimento de mecanismos permanentes de colaboração e articulação com os demais organismos que versem sobre as áreas da segurança interna, justiça e defesa. • Reforço das parcerias internacionais na área da gestão de fluxos fronteiriços, prosseguindo-se a luta contra a imigração clandestina e o tráfico de seres humanos.
Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria dos principais indicadores macroeconómicos (aumento da procura interna, recuperação da atividade económica, redução da taxa de desemprego). • Aumento da atividade económica em setores com impacto na atuação do SEF, sobretudo o Turismo (controlo de fronteiras, controlo da permanência, contratação laboral e alojamento em estabelecimentos hoteleiros e afins).

Social	<ul style="list-style-type: none"> • Fenómenos de risco que se configuram como potenciais ameaças à segurança interna: terrorismo, tráfico de armas e estupefacientes, ciberameaças, associações criminosas (tráfico de pessoas). • Pressão migratória no Mediterrâneo, alteração da natureza dos fluxos migratórios (África, América Latina e Ásia). • População estrangeira residente em território nacional - nacionalidades mais representativas: Brasil, Cabo Verde, Roménia, Ucrânia, Reino Unido, China, França, Itália, Angola e Guiné-Bissau. • Crise demográfica em Portugal - saldo populacional natural negativo.
Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> • Evolução rápida dos instrumentos e tecnologias associadas à identificação e documentação de segurança (biometria e controlo de fronteira inteligente). • Evolução dos principais sistemas de grande escala no contexto da União Europeia (Sistema de Informação Schengen, EURODAC, Sistema de Informação de Vistos) e tendência para maior integração dos sistemas (<i>Smart Borders Package</i>). • Aproveitamento das tecnologias de informação e redes sociais pelas redes de criminalidade organizada. • Financiamento europeu para projetos de inovação e implementação de tecnologias no domínio da segurança interna.
Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Lei orgânica do SEF (DL n.º 252/2000, de 16 de outubro, alterado pelos DL n.º 290-A/2001, de 17 novembro, DL n.º 121/2008, de 11 de julho e DL n.º 240/2012, de 6 de novembro). • Leis de Imigração (Lei n.º 23/2007, de 4 de julho, alterada pela alterada pelas Leis 29/2012 de 9 de agosto, 56/2015, de 23 de junho, 63/2015, de 30 de junho 59/2017 de 31 de julho e 102/2017, de 28 de agosto), Asilo (Lei n.º 27/2008, de 30 de junho, alterada pela Lei n.º 26/2014, de 5 de maio) e Livre Circulação de Cidadãos da UE (Lei n.º 37/2006, de 9 de agosto). • Leis Penal e Processual Penal e de Organização da Investigação Criminal (Lei n.º 49/2008, de 27 de agosto, alterada pela Lei n.º 34/2013, de 16 de maio, Lei n.º 38/2015, de 11 de maio e Lei n.º 57/2015, de 23 de junho). • Lei de Segurança Interna (Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto, alterada pela Lei n.º 59/2015, de 24 de junho). • Outros diplomas respeitantes ao Sistema de Segurança Interna, do Sistema de Informações da República Portuguesa, do Sistema de Investigação Criminal e do Sistema de Proteção Civil. • Plano Estratégico para as Migrações. • Plano Nacional de Implementação do Pacto Global das Migrações • Plano de Ação para a Prevenção e o Combate ao Tráfico de Seres Humanos (2018/2021)

Tabela 1 | Caracterização do ambiente externo do SEF

2. O SEF

2.1. Missão, Visão e Valores

O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) é um serviço de segurança, dotado de autonomia administrativa, integrado no Ministério da Administração Interna, que desenvolve a sua atuação de acordo com o que estipulado no Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 240/2012, de 6 de novembro, que define a sua estrutura orgânica e atribuições. Na **Figura 1** apresenta-se a Missão, Visão e Valores que norteiam a atuação do SEF.

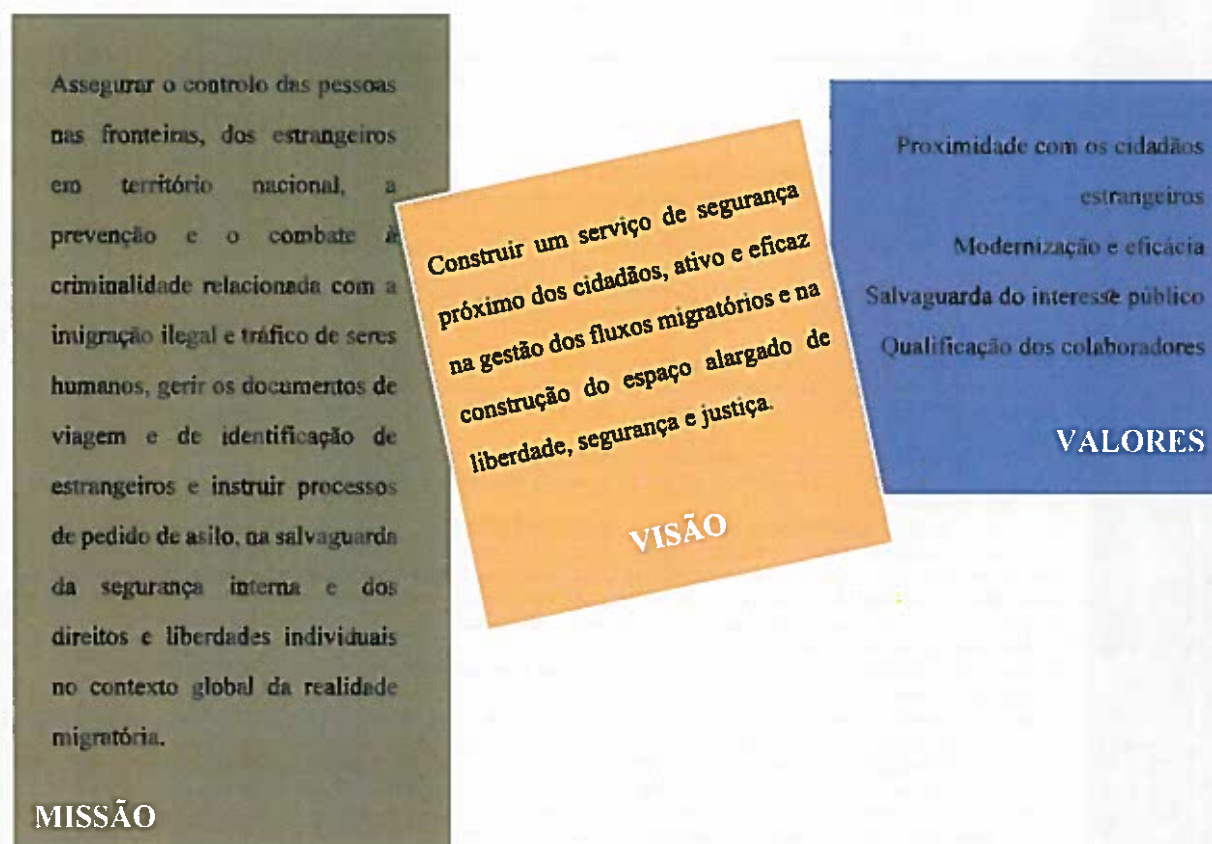


Figura 1 | Missão, Visão e Valores

No quadro da política de segurança interna, tem como objetivos:

1. Assegurar o controlo das pessoas nas fronteiras, dos estrangeiros em território nacional.
2. Prevenir e combater a criminalidade relacionada com a imigração ilegal e tráfico de seres humanos.
3. Promover, coordenar e executar as medidas e ações relacionadas com estas atividades e com os movimentos migratórios.
4. Gerir os documentos de viagem e de identificação de estrangeiros.
5. Proceder à instrução dos processos de pedido de asilo.

A nível internacional, o SEF assegura, por determinação do Governo, a representação do Estado Português nos grupos de trabalho da União Europeia, bem como em organizações ou eventos internacionais relativos à sua área de atuação.

2.2. Atribuições

De acordo com o Decreto-Lei n.º 240/2012, de 06 de novembro, que procede à terceira alteração do Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de outubro, que aprova a Lei Orgânica do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, são atribuições do SEF:

Atribuições	Objetivos	<p>§ Vigiar e fiscalizar nos postos de fronteira, incluindo a zona internacional dos portos e aeroportos, a circulação de pessoas, podendo impedir o desembarque de passageiros e tripulantes de embarcações e aeronaves indocumentados ou em situação irregular.</p> <p>§ Impedir o desembarque de passageiros e tripulantes de embarcações e aeronaves que provenham de portos ou aeroportos de risco sob o aspeto sanitário, sem prévio assentimento das competentes autoridades sanitárias.</p> <p>§ Proceder ao controlo da circulação de pessoas nos postos de fronteira, impedindo a entrada ou saída do território nacional de pessoas que não satisfaçam os requisitos legais exigíveis para o efeito.</p> <p>§ Autorizar e verificar a entrada de pessoas a bordo de embarcações e aeronaves.</p> <p>§ Controlar e fiscalizar a permanência e atividades dos estrangeiros em todo o território nacional.</p> <p>§ Assegurar a realização de controlos móveis de operações conjuntas com serviços ou forças de segurança congêneres, nacionais e espanholas.</p> <p>§ Proceder à investigação dos crimes de auxílio à imigração ilegal, bem como investigar outros com ele conexos, sem prejuízo da competência de outras entidades.</p> <p>§ Emitir parecer relativamente a pedidos de vistos consulares.</p> <p>§ Conceder em território nacional vistos, prorrogações de permanência, autorizações de residência, bem como documentos de viagem nos termos da lei.</p> <p>§ Manter a necessária colaboração com as entidades às quais compete a fiscalização do cumprimento da lei reguladora do trabalho de estrangeiros.</p> <p>§ Instaurar, instruir e decidir os processos de expulsão administrativa de estrangeiros do território nacional e dar execução às decisões de expulsão administrativas e judiciais, bem como acionar, instruir e decidir os processos de readmissão e assegurar a sua execução.</p> <p>§ Efetuar escoltas de cidadãos objeto de medidas de afastamento.</p> <p>§ Decidir sobre a aceitação da análise dos pedidos de asilo e proceder à instrução dos processos de concessão, de determinação do Estado responsável pela análise dos respetivos pedidos e da transferência dos candidatos entre os Estados membros da União Europeia.</p> <p>§ Emitir parecer sobre os processos de concessão de nacionalidade portuguesa por naturalização.</p> <p>§ Analisar e dar parecer sobre os pedidos de estatutos de igualdade formulados pelos cidadãos estrangeiros abrangidos por convenções internacionais.</p> <p>§ Assegurar a gestão e a comunicação de dados relativos à parte nacional do Sistema de Informação de Schengen (NSIS) e, sem prejuízo das competências de outras entidades, de outros sistemas de informação comuns aos Estados membros da Europeia no âmbito do controlo da circulação de pessoas, nomeadamente o Sistema de Informação de Vistos (VIS) e o Sistema de Informação Antecipada de Passageiros (APIS), bem como os relativos ao Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português (SIPEP).</p> <p>§ Cooperar com as representações diplomáticas e consulares de outros Estados, devidamente acreditadas em Portugal, nomeadamente no repatriamento dos seus nacionais.</p> <p>§ Assegurar o cumprimento das atribuições previstas na legislação sobre a entrada, permanência, saída e afastamento de estrangeiros do território nacional.</p> <p>§ Assegurar as relações de cooperação com todos os órgãos e serviços do Estado, nomeadamente com os demais serviços e forças de segurança, bem como organizações não-governamentais legalmente reconhecidas.</p> <p>§ Coordenar a cooperação entre as forças e serviços de segurança nacionais e de outros países em matéria de circulação de pessoas, do controlo de estrangeiros e da investigação dos crimes de auxílio à imigração ilegal e outros com eles conexos.</p> <p>§ Assegurar o planeamento e a execução da assistência técnica necessária ao correto funcionamento dos Centros de Cooperação Policial e Aduaneira (CCPA) em matéria de sistemas de informação, plataformas digitais de trabalho e sistemas de comunicações.</p> <p>§ Emitir o passaporte comum e o passaporte temporário português.</p>
	Plano interno	<p>§ Assegurar, por determinação do Governo, a representação do Estado Português a nível da União Europeia no Comité Estratégico, Imigração, Fronteiras e Asilo e no Grupo de Alto Nível de Asilo Migração, no Grupo de Budapeste e noutras organizações internacionais, bem como participar nos grupos de trabalho de cooperação policial que versem matérias relacionadas com as atribuições do SEF.</p> <p>§ Garantir, por determinação do Governo, a representação do Estado Português no desenvolvimento do Acervo de Schengen no âmbito da União Europeia.</p> <p>§ Assegurar, através de oficiais de ligação, os compromissos assumidos no âmbito da cooperação internacional nos termos legalmente previstos.</p> <p>§ Colaborar com os serviços similares estrangeira, podendo estabelecer formas de cooperação.</p>
	Plano internacional	

Figura 2 | Atribuições do SEF

2.3. Estrutura Orgânica

A estrutura orgânica do SEF obedece ao modelo vertical, sob dependência do Ministro da Administração Interna, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 240/2012, de 6 de novembro, compreendendo os seguintes órgãos e serviços: Diretoria Nacional, Conselho Administrativo, Serviços Centrais e Serviços Descentralizados.



Figura 3 | Organograma do SEF

Os Serviços Descentralizados estão distribuídos pelo território nacional e compreendem 6 (seis) Direções Regionais, com diversas Delegações Regionais, e a Direção de Fronteiras de Lisboa (DFL), conforme apresentado na Figura 4 – Mapa de distribuição dos Serviços Descentralizados do SEF.



Figura 4| Mapa de distribuição dos Serviços Descentralizados do SEF

2.4. Beneficiários do SEF e serviços prestados

2.4.1. Stakeholders

Tendo em conta a natureza e multiplicidade das suas atribuições, o SEF relaciona-se com um universo vasto de interlocutores de natureza heterogénea.

Neste sentido, a sua atuação é dirigida a diversos *stakeholders*, internos e externos, designadamente: Cidadãos, Órgãos de Soberania, Administração Pública, Outras Instituições Públicas e Privadas, Organismos Internacionais.

Estes *stakeholders* representam os beneficiários do SEF.

Importa salientar que a atuação do SEF é orientada para a efetiva prestação de um serviço público de qualidade e de proximidade com os cidadãos, ativo e eficaz na gestão dos fluxos migratórios e na construção do espaço alargado de liberdade, segurança e justiça.

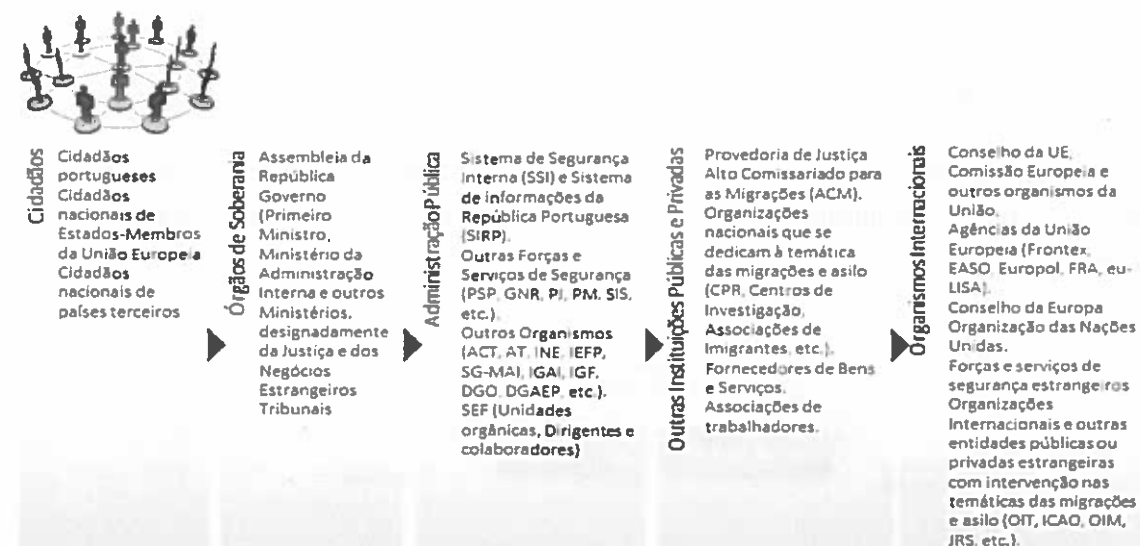


Figura 5 | Identificação dos principais Stakeholders do SEF

Importa igualmente analisar os utilizadores e interlocutores relativamente ao seu nível de interesse, por forma a adequar a atuação do SEF (Figura 6).

		NÍVEL DE INTERESSE	
		BAIXO	ALTO
PODER	POUCO	Esforço mínimo	Manter informado/estritar colaboração
		<ul style="list-style-type: none"> Organismos Internacionais Fornecedores de bens e Serviços 	<ul style="list-style-type: none"> Outras Instituições Públicas e Privadas Associações de trabalhadores
	MUITO	Manter satisfeito	Cerir em proximidade
		<ul style="list-style-type: none"> Administração Pública 	<ul style="list-style-type: none"> Cidadãos Orgãos de soberania Unidades Orgánicas do SEF Dirigentes e Colaboradores

- Notas:**
- Utilizadores interlocutores de elevado interesse e elevado poder: intervenientes principais que se revestem como "elementos críticos" na atuação do SEF.
 - Utilizadores interlocutores de baixo interesse e elevado poder: intervenientes cujas prioridades não são as do SEF, mas que podem interferir com a atuação do Serviço.
 - Utilizadores interlocutores de elevado interesse, mas como pouco poder: intervenientes cuja atuação deverá ser direcionada para a proteção dos seus interesses.
 - Utilizadores interlocutores de baixo interesse e com pouco poder: monitorização dos interesses e satisfação destes intervenientes.

Figura 6 | Matriz de utilizadores e interlocutores

2.4.2. Serviços prestados

No âmbito da prossecução da sua missão, o SEF, presta uma multiplicidade de serviços assente em duas áreas de negócio basilares: Documentação e Fiscalização, que interagem e se complementam entre si, conforme demonstra a Figura 7.



Figura 7 | Serviços prestados pelo SEF

Não obstante os serviços prestados, o SEF ainda engloba e desenvolve um conjunto diversificado e um amplo portefólio de atividades e de outros serviços que concorrem para a prestação das áreas de negócio, designadamente: sistemas de informação, planeamento, formação, gestão, consultoria jurídica, comunicação e controlo interno.

Anualmente, as várias Unidades Orgânicas do SEF concedem o seu contributo, por área de negócio, de modo a assegurar a melhor alocação de recursos para execução da estratégia definida no Plano Estratégico do SEF 2016-2020¹.

SERVIÇOS	UNIDADES ORGÂNICAS
Controlo de Fronteiras	Direções Regionais Direção de Fronteiras de Lisboa Gabinete Técnico de Fronteiras
Controlo de Permanência	Direções Regionais Gabinete de Apoio às Direções Regionais
Afastamento	Diretoria Nacional
Asilo e Proteção Subsidiária	Gabinete de Asilo e Refugiados
Investigação Criminal	Direção Central de Investigação
Gestão e Peritagem Documental	Direção Central de Imigração e Documentação Gabinete de Sistemas de Informação
Emissão do Passaporte Electrónico Português	Direção Central de Imigração e Documentação Gabinete de Sistemas de Informação
Representação do Estado Português e Cooperação Internacional	Gabinete de Relações Internacionais, Cooperação e Relações Públicas Gabinete de Asilo e Refugiados Gabinete Técnico de Fronteiras Gabinete de Sistemas de Informação Direção Central de Imigração e Documentação Direção Central de Investigação Gabinete de Estudos, Planeamento e Formação Direções Regionais
Serviços de Apoio Transversal	Direção Central de Gestão e Administração Gabinete de Inspeção Gabinete Jurídico Gabinete de Sistemas de Informação Gabinete de Estudos, Planeamento e Formação Gabinete de Recursos Humanos Gabinete de Apoio às Direções Regionais Gabinete de Relações Internacionais, Cooperação e Relações Públicas

Tabela 2| Distribuição dos serviços prestados por Unidade Orgânica do SEF

¹ Documento agregador das diversas orientações e medidas de política no domínio da imigração e asilo, segurança interna e criminal, inscritas nos Programas de Governo, Grandes Opções do Plano, Plano Estratégico para as Migrações (PEM), Programas Nacionais do FAMI e FSI, etc.

Elencam-se algumas das atividades desenvolvidas pelo SEF:

- Prevenção e repressão da criminalidade relacionada com a imigração ilegal e o tráfico de pessoas.
- Investigação de crimes de auxílio à imigração ilegal, angariação de mão-de-obra ilegal e outros com eles conexos, nomeadamente o crime de tráfico de pessoas;
- Instrução de processos administrativos de expulsão e execução dos respetivos afastamentos, bem como dos decorrentes de decisões judiciais de expulsão;
- Decisão de readmissões de estrangeiros;
- Instrução de processos de concessão do estatuto de igualdade;
- Decisão de aceitação da análise dos pedidos de asilo;
- Instrução de processos de concessão do estatuto de refugiado;
- Validação da estada de estrangeiros em território nacional;
- Controlo dos fluxos migratórios;
- Assegurar através de Oficiais de Ligação os compromissos assumidos no âmbito da cooperação internacional;
- Parecer prévio obrigatório na concessão de visto de residência e de estada temporária;
- Emissão de documentos de viagem (Passaporte Eletrónico Português e outros);
- Gestão orçamental e financeira;
- Gestão e manutenção de equipamentos, software e instalações;
- Gestão de recursos humanos.

2.5. Evolução legislativa

No que se refere à vertente político-legislativa com influência nos fluxos migratórios e na prevenção de ilícitos e atos associados, no ano em análise, com influência na atividade do SEF há a salientar os seguintes diplomas:

- **Lei n.º 21/2019 - Diário da República n.º 39/2019, Série I de 2019-02-25** | Regula a transferência, pelas transportadoras aéreas, dos dados dos registos de identificação dos passageiros, bem como o tratamento desses dados, transpondo a Diretiva (UE) 2016/681 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e procede à terceira alteração à Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto, que aprova a Lei de Segurança Interna;
- **Lei n.º 27-A/2019, Diário da República n.º 62/2019, 1º Suplemento, Série I de 2019-03-28** | Aprova medidas de contingência a aplicar na eventualidade de uma saída do Reino Unido da União Europeia sem acordo;
- **Lei n.º 28/2019, publicado no Diário da República n.º 63/2019, Série I de 2019-03-29** | Estabelece uma presunção de entrada legal na concessão de autorização de residência para o exercício de atividade profissional, procedendo à sétima alteração à Lei n.º 23/2007, de 4 de julho, que aprova o regime jurídico de entrada, permanência, saída e afastamento de estrangeiros do território nacional. [alteração do Artigo 88.º, n.º 6 e Artigo 89.º, n.º 5];
- **Lei n.º 102/2019 - Diário da República n.º 171/2019, Série I de 2019-09-06** | Acolhe as disposições da Convenção do Conselho da Europa contra o Tráfico de Órgãos Humanos, alterando o Código Penal e o Código de Processo Penal | **Resumo:** Adapta a ordem jurídica interna às disposições da Convenção do Conselho da Europa contra o Tráfico de Órgãos Humanos, adotada em Santiago de Compostela, em 25 de março de 2015, aprovada pela Resolução da Assembleia da República n.º 236/2018, de 7 de agosto, e ratificada pelo Decreto do Presidente da República n.º 48/2018, de 7 de agosto, procedendo à alteração (quadragésima nona alteração) do Código Penal, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 400/82, de 23 de setembro, e (trigésima sexta alteração) do Código de Processo Penal, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 78/87, de 17 de fevereiro;
- **Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2019, Diário da República n.º 44/2019, Série I de 2019-03-04** | Autoriza o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras a realizar despesa no âmbito do Plano de Contingência para a Saída do Reino Unido da União Europeia;
- **Resolução do Conselho de Ministros n.º 33/2019 - Diário da República n.º 33/2019, Série I de 2019-02-15** | Aprova o III Plano Nacional de Ação para a Implementação da Resolução do Conselho de Segurança das Nações Unidas n.º 1325 (2000) sobre Mulheres, Paz e Segurança 2019-2022; **Resolução da Assembleia da República n.º 109/2019 - Diário da República n.º 139/2019, Série I de 2019-07-23** | Recomenda ao Governo que promova a proteção recíproca dos

direitos dos cidadãos portugueses no Reino Unido e dos cidadãos britânicos em Portugal no quadro da relação bilateral futura;

- Portaria n.º 99/2019 - Diário da República n.º 67/2019, Série I de 2019-04-04|Procede à primeira alteração à Portaria n.º 328/2018, de 19 de dezembro, que define o regime de certificação de empresas tendo em vista o acolhimento de nacionais de Estados terceiros que pretendam desenvolver uma atividade altamente qualificada em Portugal;
- Portaria n.º 111/2019, Diário da República n.º 73/2019, Série I de 2019-04-12|Define a agilização dos procedimentos de emissão de vistos para estudantes estrangeiros.
- Despacho n.º 7554/2019 - Diário da República n.º 162/2019, Série II de 2019-08-26| Determinação do número de oficiais de ligação de imigração a colocar junto das embaixadas, missões de representação e consulados e sua distribuição;
- Despacho n.º 4135/2019, Diário da República n.º 75/2019, Série II de 2019-04-16| Estabelece as entidades idóneas, para efeitos do n.º 7 do artigo 10.º do Decreto Regulamentar n.º 84/2007 e o seu regime| **Resumo:** Estabelece as entidades idóneas (IC), nomeadamente agências de viagens, operadores de turismo e promotores artísticos constantes do Decreto Regulamentar n.º 84/2007, de 4 de julho, que aprova o regime jurídico de entrada, permanência, saída e afastamento de cidadãos estrangeiros de território nacional;
- Recomendação Ministério Público n.º 1/2019| Afastamento e Expulsão de Cidadãos Estrangeiros de Território Nacional, Identificação de cidadãos estrangeiros;

3. ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS PROSEGUIDAS PELO ORGANISMO

3.1. Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais

Em conformidade com o disposto no Artigo 10.º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, a avaliação de desempenho de cada serviço assenta num Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), sujeito a avaliação permanente e atualizado a partir dos sistemas de informação do serviço e respetivas unidades orgânicas.

A atuação do SEF prossegue uma abordagem global e integrada da realidade imigratória, sem descurar os interesses relevantes subjacentes à segurança. Assim, na sequência de diretrizes da Tutela e em alinhamento com a missão, as atribuições e a orgânica do SEF, no âmbito do QUAR, foram delineados os seguintes OBJETIVOS ESTRATÉGICOS numa perspetiva de médio prazo (2017-2019), especificamente:

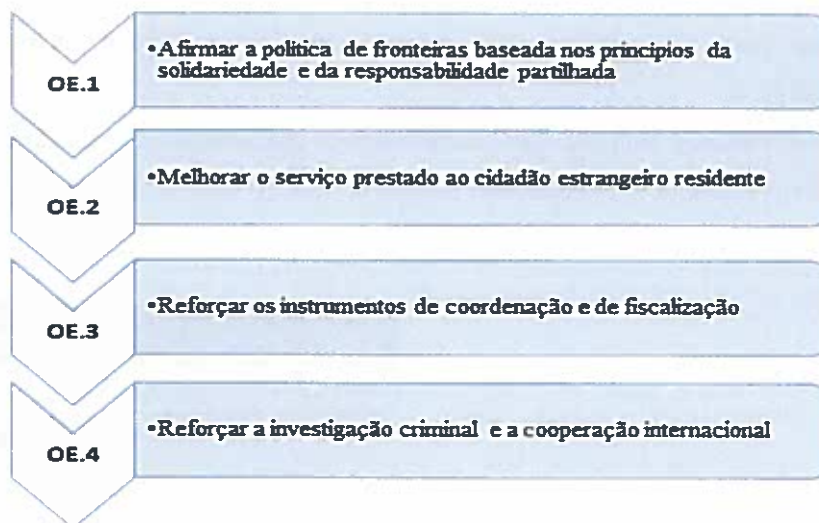


Figura 8 | Objetivos Estratégicos

Para a concretização dos objetivos estratégicos foram definidos, e inscritos no QUAR 2019, sete OBJETIVOS OPERACIONAIS de carácter anual, assim identificados:

Objetivos Operacionais

001	Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão
002	Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal
003	Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º do art.º 16.º da LOE
004	Promover a participação nos trabalhos da U.E.
005	Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC
006	Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios
007	Contribuir para a melhoria da qualidade e performance do serviço

Tabela 3 | QUAR 2019 – Objetivos Operacionais

Como previsto no QUAR para 2019, os objetivos operacionais encontram-se distribuídos pelos parâmetros EFICÁCIA [O5, O6], EFICIÊNCIA [O1, O2, O3 e O4] e QUALIDADE [O7].

3.2. Matriz de relacionamento de objetivos

A representação da matriz de relacionamento permite visualizar a interação entre os objetivos operacionais e estratégicos.

Neste sentido, o QUAR do SEF para 2019 gerou sete objetivos operacionais, que concorreram de forma direta para os objetivos estratégicos estabelecidos para o período 2017-2019 conforme explana a Tabela 4.

		OBJETIVOS ESTRATEGICOS				
		OE1	OE2	OE3	OE4	
		Afirmar a política de fronteiras baseada nos princípios da solidariedade e da responsabilidade partilhada	Melhorar o serviço prestado ao cidadão estrangeiro residente	Reforçar os instrumentos de coordenação e de fiscalização	Reforçar a investigação criminal e a cooperação internacional	
Objetivos Operacionais	EFICIENCIA	Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão	○	●		
		Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal		●		
		Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 6 do art.º 16 da LOE		●		
		Promover a participação nos trabalhos da UE	●			●
	EFICACIA	Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC		●	○	
		Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios	●			●
	QUALIDADE	Contribuir para melhoria da qualidade e performance do serviço		●	○	

Legenda ● Contributo direto, ○ Contributo indireto

Tabela 4 | Matriz de relacionamento de objetivos

II. AUTOAVALIAÇÃO

1. QUAR 2019– ANÁLISE DOS RESULTADOS E DESVIOS ALCANÇADOS

No exercício de avaliação do QUAR2019, importa realçar o conjunto de contingências que o SEF defrontou em 2019, particularmente, a manifesta exiguidade de recursos humanos (especialmente no que se refere aos meios humanos adstritos aos Postos de Fronteira e aos Centros de atendimento) e as sucessivas alterações legislativas.

Neste contexto, tendo por base os objetivos estratégicos que nortearam a atividade do SEF em 2019, apresentam-se os resultados alcançados e os desvios verificados em relação ao previsto no QUAR.

Face ao apuramento e à apreciação dos objetivos operacionais constantes do QUAR aprovado para 2019, verifica-se que os mesmos foram, maioritariamente, concretizados com sucesso, tendo-se verificado a superação de seis objetivos e atingido o resultado previsto no respeitante ao objetivo remanescente.

Verifica-se que o SEF alcançou um resultado global cerca de 20,97 pontos percentuais acima do planeado (taxa de realização do QUAR de 120,97%), tendo-se superado em todos os seus parâmetros.

No gráfico seguinte apresentam-se as taxas de realização apresentadas ao nível dos sete objetivos.

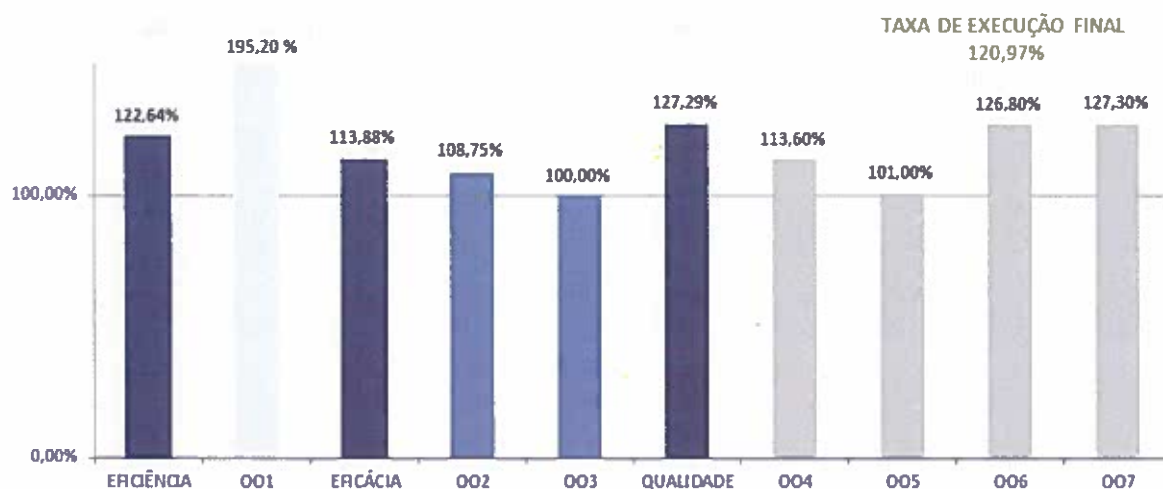


Gráfico 1 | Taxas de realização dos parâmetros e objetivos

É de se destacar o parâmetro da Qualidade, com um peso relativo de 30%, que foi superado em cerca de 27,29 pontos percentuais, muito acima do resultado alcançado em 2018 – 76%, traduzindo o esforço do SEF na melhoria contínua dos serviços prestados.

Das taxas de realização alcançadas pelos indicadores, evidenciamos os resultados obtidos pelos indicadores 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13 por apresentarem desvios positivos elevados; os indicadores 6 e 14 por terem atingido a meta e o Indicador 2 por não atingir a meta por motivos que adiante se exporão.

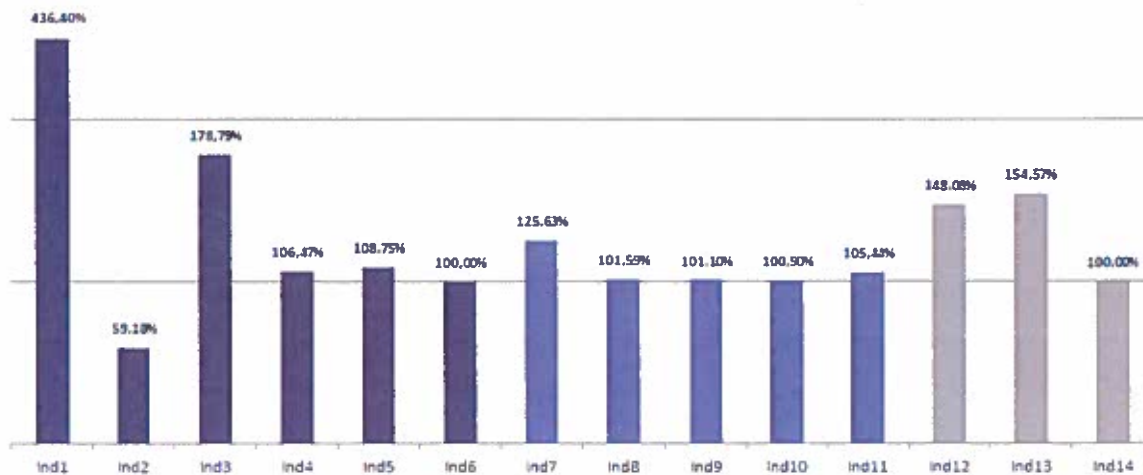


Gráfico 2 | Taxas de realização dos indicadores

No cômputo geral, decorrente da análise ao QUAR proposto para 2019, verifica-se que os resultados alcançados permitem evidenciar um desempenho muito positivo do SEF na prossecução das suas atribuições e objetivos anuais.

Quadro de Avaliação e Responsabilização 2019 (QUAR)

SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FROTEIRAS

Missão

É missão do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras assegurar o controle das pessoas nas fronteiras, dos estrangeiros em território nacional, a prevenção e o combate à criminalidade relacionada com a imigração legal e tráfico de seres humanos e gerir os documentos de viagem e de identificação de estrangeiros e à entrada das pessoas de países de risco.

Objetivos Estratégicos

1. Melhorar a política de fronteiras baseada em princípios de unidade territorial e de responsabilidade partilhada
2. Melhorar o serviço prestado ao cidadão sob a ótica da eficiência
3. Melhorar os instrumentos de coordenação e de fiscalização
4. Fortalecer a investigação criminal e a cooperação internacional

Objetivos Operacionais	Relevância	Impacto	Concretização			Obrigos	REALIZAÇÃO	Observações				
			Resultado	Taxa de Realização	Causas da							
					Superior				Igual	Inferior		
2018	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019					
EFICIÊNCIA												
Fundação		35%							122,64%			
Indicador		Peso							100,00%			
Melhorar os tempos máximos de resposta ao cidadão	1	Tempo de redução do período processual	25%	48,87%	5,0%	22,8%	436,40%	0	16,44%	100,00%		
	2	PP emitido em dias para o cidadão	25%	56	<10	66	54,13%		0	48,82%	14,80%	
	3	Tempo médio de espera no controlo de fronteira através dos PPI com recursos humanos < 45 minutos	25%	6,70	< 45 minutos	6,27	171,37%	0		76,77%	64,00%	PP e outros Pontos de
	4	87% de processos emitidos em 30/30 e 60/60 dias (limites máximos legais) (controlo e renovação de títulos de identificação e documentação de viagem)	25%	95,86%	96,0%	95,8%	208,47%	0		6,67%	26,67%	
	Fundação		35%							122,64%		
Indicador		Peso							100,00%			
Promover a satisfação de turistas, famílias e profissionais de organizações de trabalho que facilitam a mobilidade de cidadãos profissionais, familiares e pessoais	5	Índice de satisfação com o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	100%	N.D.	80,0%	87,3%	100,00%	0	0,75%	100,00%	100,00%	Índice de Satisfação
	Fundação		35%							122,64%		
Indicador		Peso							100,00%			
Garantir a operacionalidade adequada dos sites a que se refere o n.º 8 do art.º 18 do DLN	6	Porcentagem de trabalhadores com processos de trabalho em curso no sistema de informação de gestão de processos de avaliação de admissibilidade	100%	N.D.	98,0%	98,0%	100,00%	0	0,65%	100,00%	100,00%	Índice de Satisfação
	Fundação		35%							122,64%		
Indicador		Peso							100,00%			
Promover a participação nos trabalhos do DI	7	Índice de participação do Programa DI	50%	N.D.	88,0%	100,0%	125,43%	0	25,80%	62,80%		
	8	Índice de participação nos Comités de Trabalho (COT) e COT	50%	N.D.	70,0%	70,0%	101,54%	0	1,54%	100,00%		
	Fundação		35%							122,64%		
Indicador		Peso							100,00%			
EFICIÊNCIA												
Fundação		35%							122,64%			
Indicador		Peso							100,00%			
Melhorar o índice de atendimento ao cidadão através do TIC	9	Índice de atendimento ao cidadão através do TIC (Pagamento de multas de trânsito)	50%	N.D.	11/12/2019	11/12/2019	100,00%	0	1,00%	10,11%		Índice de Satisfação - TIC (Pagamento - Satisf.)
	10	Índice de atendimento ao cidadão através do TIC (Pagamento de multas de trânsito)	50%	N.D.	10/11/2019	11/12/2019	100,00%	0	6,95%	10,43%		Índice de Satisfação - TIC (Pagamento - Satisf.)
Fundação		35%							122,64%			
Indicador		Peso							100,00%			
Intensificar o combate à criminalidade associada aos fenômenos migratórios	11	Índice de processos de investigação criminal em curso	50%	N.D.	14/12/2019	14/12/2019	100,00%	0	1,88%	52,77%		Índice de Satisfação - TIC (Pagamento - Satisf.)
	12	Índice de processos de investigação criminal em curso	50%	N.D.	25/09	1/10	140,80%	0	40,80%	24,80%		
Fundação		35%							122,64%			
Indicador		Peso							100,00%			
QUALIDADE												
Fundação		35%							122,64%			
Indicador		Peso							100,00%			
Garantir a qualidade e a eficiência dos serviços	13	Índice de satisfação do cliente com o serviço	50%	N.D.	80,0%	80,0%	154,57%	0	14,57%	77,77%		
	14	Índice de satisfação dos cidadãos com o serviço	50%	80,0%	80,0%	80,0%	100,00%	0	0,00%	10,00%		

Figura 9 | QUAR 2019

1.1. Avaliação individual dos resultados relativos aos objetivos QUAR 2019

Nos quadros seguintes, é apresentado o grau de cumprimento dos indicadores nos quais se encontram alicerçados os objetivos do QUAR.

Assim, no respeitante ao cumprimento do parâmetro **EFICIÊNCIA**, que contribui com um peso de 35% para o desempenho global do SEF, foram avaliados os seguintes indicadores associados:

OBJETIVOS DE EFICIÊNCIA	Planeado	Executado
	• 35%	-42,92%

OBJETIVO 1: Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão	Planeado	Executado
	20%	39,04%

Indicador	Peso	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado	Taxa de realização
IND.1 Taxa de redução da pendência processual	25%	46,83%	5%	21,8%	436,40% Superou

Decorrente do aumento significativo (+160%) de submissão de manifestações de interesse nos termos do nº 2 do artigo 88º ou do nº 2 do artigo 89º da Lei 23/2007, de 4 de julho e do total dos processos entrados (+36%), bem como em observância da adoção de um novo conceito de pendência processual aprovado pela Exma. Sra. Diretora Nacional (Despacho n.º 4/DN/2019, com efeitos a 01.01.2019: "todos os processos que tendo entrado ainda não tiveram decisão final na forma de despacho"), regista-se um aumento exponencial do número de processos para instrução em matéria de documentação e regularização/prorrogação da permanência de cidadãos estrangeiros, que originou - nas respetivas Unidades Orgânicas - uma significativa sobrecarga administrativa e processual associada. O SEF tem encetado esforços para a disponibilização de vários serviços on-line, visando suprimir as dificuldades originadas pela escassez de meios humanos e materiais. No entanto, a complexidade quanto a contratação externa de serviços no âmbito das TIC e a demora nos procedimentos concursais de recrutamento têm condicionado a atividade do SEF.

Acresce referir que a disponibilização de vários serviços on-line facilitou a relação do cidadão com o SEF a montante, mas, face aos RH disponíveis, a capacidade de resposta a jusante é diminuta face ao aumento exponencial do número de processos.

Neste contexto, a fórmula de cálculo tem como base a taxa de resolução processual (que revela o esforço do serviço), para determinação da redução da pendência, mas de forma proporcional e comparando com o período homólogo.

Os dados intercalares revelam, assim, uma variação homóloga de 21,8 % da pendência processual.

Proporção de processos pendentes:

Ano n-1: processos pendentes/ processos entrados= %

Ano n: processos pendentes/ processos entrados= %

Proporção de processos pendentes:	
Ano n-1: processos pendentes/ processos entrados= %	
Ano n: processos pendentes/ processos entrados= %	
Processos entrados período 01jan2019 a 31dez2019	244 553
Processos entrados período homólogo 2018	165 514
Pendências a 31dez2019	11217
Pendências a 31dez2018	9710

Cálculo da variação anual: (% Ano n/ % Ano n-1) – 1

Indicador		Peso	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado	Taxa de realização
IND.2	Nº médio de dias para o atendimento	25%	56	<50	69	59,18% Não Atingiu

O resultado ora aferido é justificável pelo paralelismo do aumento acentuado de cidadãos estrangeiros a residir em Portugal e o aumento exponencial de registos no portal com vista ao agendamento, situação que traduz constrangimentos acrescidos.

Com vista à agilização do processo de agendamento, no que respeita ao atendimento ao cidadão, no decurso de 2019, o SEF diligenciou pela implementação de diversas medidas visando a redução do tempo médio de atendimento.

Das medidas implementadas destacam-se: a disponibilização de serviços on-line, a criação de um novo sistema de gestão de agendamentos (que incrementou o número de vagas diárias disponibilizadas); o reforço de recursos humanos (recrutamento de novos funcionários para o Centro de Contato); o alargamento dos períodos de atendimento a fim de ter os serviços de atendimentos a imigrantes a funcionarem entre as 08:30 às 20:00; a implementação de um Plano de contingência, na DRLVTA, de trabalho suplementar aos sábados, de forma a colmatar a eventual falta de capacidade de atendimento durante a semana; e a supressão de tarefas duplicadas ou dispensáveis para a execução dos respetivos procedimentos na renovação do título de residência, em conformidade com o Despacho n.º 59/DN/2019, o qual proporcionou um aumento atual de 101 vagas diárias a nível nacional.

Contudo, e apesar dos inúmeros esforços para aumentar a capacidade de resposta aos cidadãos não foi possível, face ao cada vez mais crescente volume de trabalho e insuficiência de recursos humanos, atingir a meta definida, pelo que o Indicador em apreço apresenta, em 2019, uma taxa de realização de 59,18%, contrariando a tendência verificada nos anos anteriores.

	Resultado a 31.12.2019
DRNorte	86
DRCentro	78
DRLVTA	78
DRAlgarve	78
DRAçores	50
DRMadeira	46
	69

Indicador	Peso	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado	Taxa de realização
IND.3 Tempo médio de espera no controlo de fronteiras aéreas nos 3 PF com maiores fluxos < 40 minutos	25%	6,7	< 40 minutos	8,27	178,79% Superou

Primeiramente importa referir que o apuramento do resultado deste indicador, decorre da média dos tempos máximos dos Postos de Fronteira Aérea com maiores fluxos de passageiros, nomeadamente: Lisboa, Porto e Faro.

Pese embora se mantenha um conjunto de fatores como: o aumento significativo de passageiros, a concentração dos voos das companhias aéreas em determinados slots / faixas horárias, a necessidade de reforço do efetivo do SEF e outros, aliados ao primado da segurança que regula a atuação do SEF (verificação dos requisitos e condições de entrada e saída de todos os cidadãos que atravessam as fronteiras externas da União Europeia, nos termos da legislação nacional e europeia em vigor), os tempos médios alcançados foram Superados.

Indicador	Peso	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado	Taxa de realização
IND.4 N.º de processos entrados em 2019 e decididos dentro do prazo legal - concessão e renovação de Titulos de Residência e Documentação de Viagem	25%	95,86%	90,0%	95,8%	106,47% Superou

Este indicador foi superado, evidenciando um elevado nível de eficiência, com uma Taxa de realização de 106,47%. Para a aferição do resultado aplicou-se, tal como no ano transato, a seguinte metodologia de cálculo:

- N.º de dias entre a data de pedido e a data de Emissão do Título de Residência pela INCM (Data de personalização do Título - Inf. INCM);

- Passaportes requeridos e emitidos (Normal: < 5 dias entre data receção requerimento e data emissão passaporte; Urgente: 1 dia entre data receção requerimento e data emissão passaporte e; Expresso: 2 dias entre data receção requerimento e data emissão passaporte).

	Até ao prazo legal	U	
TR	229.549	244.553	
DV	714.004	740.138	
TOTAL	943.553	984.691	95,82%

Verifica-se que, comparativamente a 2018 (95,86%), houve uma ligeira diminuição no resultado obtido. Porém, ter-se-á que ter em consideração não só a alteração percentual da Meta a atingir - que no ano anterior era de 85%-, o incremento, em 2019, de pedidos de Emissão do Título de Residência pela INCM e de Passaportes, mas também, a escassez de recursos humanos para a execução de ambos os processos supra referenciados.

Ainda assim, o resultado obtido foi extremamente positivo, face à sua superação.

OBJETIVO 2: promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal

Planado	Executado
10%	10,88%

Indicador	Peso	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado	Taxa de realização
IND. 5 Taxa de trabalhadores com horário flexível	100%	N.D.	80,0%	87,0%	108,75% Superou

Decorrente da aplicação do artigo 25º da LOE 2019 [Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro] e, para aferição do resultado do indicador em apreço, aplicou-se a seguinte metodologia de cálculo:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabalhadores com horário flexível}}{\text{N}^\circ \text{ total de trabalhadores da Carreira de Regime Geral em efetivo exercício de funções no SEF}}$$

Por conseguinte, no apuramento da execução deste indicador considerou-se o total de 692 trabalhadores da Carreira de Regime Geral em efetivo exercício de funções no SEF, à data de 31-12-2019, sendo que 89 usufruem da modalidade de horário de jornada contínua.

OBJETIVO 3: garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 6 do art.º 16 da LOE

Planeado	Executado
50%	50,00%

Indicador	Peso	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado	Taxa de realização
IND. 6 Percentagem de trabalhadores com processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo de avaliação de desempenho	100%	N.D.	90,0%	90,0%	100,00% Atingiu

Decorrente da aplicação do n.º 6 do art.º 16 da LOE 2019 [Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro] da LOE todos os trabalhadores que, no âmbito do seu processo de avaliação de desempenho e que reuniam as condições legais, viram o processamento da valorização remuneratória no mês seguinte ao termo do seu processo avaliativo.

OBJETIVO 4: promover a participação nos trabalhos da UE

Planeado	Executado
20%	22,72%

Indicador	Peso	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado	Taxa de realização
IND. 7 Taxa de execução do Programa REM	50%	98,1%	80,0%	100,5%	125,63% Superou

Em 2019, a execução do Programa de trabalhos da REM, no seu cômputo geral, superou as expetativas, registando-se uma taxa de realização de 125,63%.

No quadro infra apresenta-se a execução das várias componentes do Programa:

Descrição	Taxa Execução	Ponderação	Taxa Realização
I – Networking	131,25%	20%	26,25%
II – Questões <i>Ad-hoc</i> , Relatórios e Estudos	90,42%	30%	27,13%
III – Recolha, tratamento e difusão de informação	100,00%	30%	30,00%
IV – Visibilidade	85,71%	20%	17,14%
	Taxa de execução		100,52%

Indicador		Peso	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado	Taxa de realização
IND. 8	Taxa de participação nas Operações Conjuntas planeadas (FRONTEX e EASO)	50%	92,0%	75,0%	76,2%	101,59% Superou

A participação nacional no âmbito das Operações Conjuntas (Frontex e EASO), quer na afetação de equipas do SEF às operações, atuação enquanto NFPOC e gestão da participação de outras entidades nacionais, superou as expectativas face à meta delineada para 2019.

Das 21 Operações Conjuntas planeadas o SEF participou em 16 Operações Frontex/EASO, nomeadamente: Information Exchange, JO Alexis, JO Coordination Points Air, JO FOA Land, JO Focal Points Air, JO Focal Points Land, JO Focal Points Sea – Neptune, JO Indalo, JO Poseidon Readmission Activities, JO Themis. Adicionalmente o SEF participou em mais 1 operação através de uma Open Call na Joint Return Operation com 2 Forced Return Escorts para RD Congo/Kinshasa. Participou, ainda em 4 missões de seleção de reinstalação (Turquia (3) e Egito (1)).

O parâmetro **EFICÁCIA**, com um peso de 35% para o desempenho global do SEF, encontra-se alicerçado nos seguintes objetivos e indicadores:

OBJETIVOS DE EFICÁCIA	Planeado	Executado
	• 35%	• 39,86%

OBJETIVO 5: modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC	Planeado	Executado
	50%	50,50%

Indicador		Peso	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado	Taxa de realização
IND. 9	Implementação de um novo serviço online no portal do SEF - Pagamento via emissão de DUC - Documento Único de Cobrança	50%	N.D.	31-12-2019	27-12-2019	101,10% Superou

Integrada na Medida N.º 79 do Simplex "SEF Pagamento + Simples"- cuja implementação decorre da interoperabilidade de várias aplicações informáticas (IGCP, AT, SEF) e do esforço necessário para a adaptação aos sistemas informáticos do SEF dos requisitos do MB WAY definidos pela SIBS - foi concluído o processo de desenvolvimento e de análise de requisitos técnicos de adaptação das aplicações da rede de cobranças do Estado (IGCP) com o atual sistema de liquidação e cobrança de receitas do SEF.

Foi implementado o pagamento por DUC nas ARI's, tendo sido solicitado ao IGCP, a 27-12-2019 a criação de DUC de Autoliquidação que será afeto a conta IGCP do SEF com o IBAN identificado.

	Indicador	Peso	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado	Taxa de realização
IND. 10	Desenho/desenvolvimento do plano de implementação de interoperabilidade entre as aplicações informáticas utilizadas e um novo sistema de gestão documental	50%	N.D.	30-11-2019	27-11-2019	100,90% Superou

Procedeu-se à elaboração de um Relatório, n/REF.º: 2019/108630/GEPF de 27.11.2019, o qual institui os requisitos e define as fases de desenvolvimento do Projeto de Gestão Documental, designadamente:

- Levantamento dos processos de negócio de toda a organização visando a elaboração de proposta de reengenharia de processos adaptada às necessidades do SEF e, subsequente, elaboração de caderno de encargos com vista à aquisição de uma plataforma de gestão documental;
- Lançamento de processo de aquisição da plataforma em apreço, compreendendo uma componente de formação a ministrar em todo o país.

Ainda neste âmbito, foi considerada não só a interoperabilidade entre sistemas, mas também foi tida em consideração a execução do Plano de Preservação Digital dos documentos em conformidade com as demais normas e disposições legais em vigor [exemplo.: A Resolução do Conselho de Ministros n.º 108/2017, de 26 de julho que aprova a Estratégia TIC 2020 e o respetivo Plano de Ação e a ISO 15489 (NP 4438) que define os Modelos de Requisitos Funcionais para a Gestão de Documentos de Arquivo Eletrónicos].

	Planeado	Executado
OBJETIVO 6: intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios	50%	63,38%

	Indicador	Peso	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado	Taxa de realização
IND. 11	Criação de protocolo de atuação tendo em vista o reforço da cooperação em matéria de investigação criminal para o combate ao TSH (SEF, PJ e PGR)	50%	N.D.	15-12-2019	26-11-2019	105,44% Superou

Enquanto Medida integrada no IV Plano de Ação para a Prevenção e o Combate ao Tráfico de Seres Humanos 2018 -2021 (Medida 3.1.1. a)) assumiu um papel com maior relevância, em observância à temática em apreço.

No respeito à sua execução, considera-se que o indicador foi superado, obtendo uma taxa de realização de 105,44%. Tal se justifica pelo facto do SEF ter desenvolvido e submetido a apreciação, a 26/11/2019, um projeto de proposta de “Protocolo de cooperação em matéria de investigação criminal para o combate ao tráfico de seres humanos (TSH)” às entidades intervenientes, designadamente, à Polícia Judiciária e à Procuradoria Geral da República.

Indicador		Peso	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado	Taxa de realização
IND. 12	Nº de ações de inspeção e fiscalização autónomas	50%	N.D.	2500	3.702	148,08% Superou
O resultado obtido superou a meta expectável, alcançando uma taxa de realização de 148,08%, que representa um total de 3.702 ações de inspeção e fiscalização autónomas efetuadas.						

Associados ao cumprimento do parâmetro **QUALIDADE**, que contribui com um peso de 30% para o desempenho global do SEF, foram avaliados dois indicadores:

OBJETIVOS DE QUALIDADE

Planeado

• 30%

Executado

• 38,19%

OBJETIVO 7: contribuir para a melhoria da qualidade e performance do serviço

Planeado Executado

100%

127,29%

Indicador		Peso	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado	Taxa de realização
IND. 13	Taxa de realização do Plano Anual de Formação	50%	N.D.	70%	108,2%	154,57% Superado

O presente indicador apresenta uma taxa de realização de 154,57% face à meta estabelecida, motivada pelo esforço efetuado em iniciativas de formação interna.

Neste âmbito, foram realizadas um total de 199 das 184 ações de formação previstas e relacionadas com as atividades e processos desenvolvidos no SEF, nomeadamente:

Curso	N.º Ações previstas	N.º ações realizadas
Advanced level document expert	1	0
Análise de risco de fronteiras	1	0
Atendimento ao público e ao telefone	2	0
Código de Processo nos Tribunais Administrativos	1	1
Código do Procedimento Administrativo (CPA)	1	1
Código do Procedimento Administrativo (CPA) - Fronteiras	1	2
Contabilidade pública	1	0
Controlo de Fronteira e Direitos Fundamentais	2	2
Controlo de fronteiras aéreas	2	0
Controlo de fronteiras aéreas - 2.ª linha	3	5
Controlo de fronteiras marítimas	3	3
Datilosopia	1	1
Debriefing Experts (Profile Training)	1	0
Direito de Estrangeiros - Módulo "Fronteiras"	2	2
Direito Penal e Processual Penal	1	1
Excel – nível avançado	1	0
Excel – nível iniciado	1	0
Fiscalidade: IVA e IRS	1	0
Formação de formadores	1	0
Fraude documental e documentação de segurança- on job	60	66
Gestão de conflitos e assertividade	2	0
Inglês	1	0
Lei geral de trabalho em funções públicas (LGTFP)	1	0
Livre circulação e residência dos cidadãos da U.E./Registo de cidadãos da União Europeia (R. Cid da UE)	10	3
Medidas cautelares e Indicações Schengen	2	5
Outlook	1	0
Prevenção, caracterização e deteção de riscos de corrupção e infrações conexas	1	2
Proteção internacional no contexto do controlo de fronteiras	4	2
Protocolo e organização de eventos	1	0
Regime disciplinar dos trabalhadores em funções públicas	2	0
Regime jurídico das contraordenações e organização de processos	3	2
Registration and Fingerprinting Officer - BIOSEF	1	4
Screening Experts (Profile Training)	1	0

De realçar que a oferta formativa é orientada mediante as necessidades identificadas e explanadas no Plano Anual de

Segurança aeroportuária (SAC)	20	34
Sistema de controlo de fronteiras	2	0
Sistema de Informação Schengen e Gabinete SIRENE	1	0
SNC-AP: sistema de normalização contabilística para as administrações públicas	1	0
Socorrismo/suporte básico de vida	1	1
Tiro - arma curta	40	60
Tráfico de Seres Humanos - sinalização de casos nas fronteiras	1	2
Word -- nível avançado	1	0

Formação, o que permite ao SEF satisfazer os requisitos de formação e elevar os índices de satisfação dos formandos, bem como o referencial de qualidade das atividades formativas.

Por conseguinte, face à atividade desenvolvida pelo SEF, é essencial, a consolidação de conhecimentos especializados e a sua sistemática atualização.

Indicador		Peso	Resultado 2018	Meta 2019	Resultado	Taxa de realização
IND. 14	Taxa de execução das iniciativas incluídas na proposta de OE 2019	50%	80%	80%	80,0%	100,00% Atingiu

Para o cálculo da realização do presente indicador, tal como no ano transato, foi adotada a metodologia infra. Importa sublinhar que foi aplicada desde o primeiro exercício de monitorização, não tendo o SEF recebido qualquer objeção ou sugestão de alteração por parte da Secretária-geral do MAI.

Indicador de desempenho pelo SEF	Fonte de Situação	Estado Inicial	Ponderação da Inicial	Ponderação da Final	Resultado da Inicial	
1. Controlo de eficiência na aquisição de bens e serviços	Optimização do sistema VIGIP nas instalações / poupança nas comunicações	Trata-se de uma iniciativa que para a sua implementação carece de reparações prévias (despedaçamento e alteração da cablagem). Uma das razões decorrentes da demora na realização dos trabalhos prévios decorre do pouco trabalho de mudança dos serviços da Direção Central de Investigação (DCI) e do Gabinete de Apoio e Refugiados (GAR), ambos, na Rua Passos Manuel 44, para as novas instalações, que se prevê que ocorra no 1º trimestre de 2020 após solicitação para as novas alterações não incluídas nos trabalhos previamente aprovados. A entrada do SEF no procedimento agregado pela SGMAI (41/DMC/17) relativo à aquisição de serviços de comunicações móveis e fixas para o período de 2019 / 2021, irá permitir uma poupança anual de cerca de 626.000 euros face ao atual contrato em vigor no SEF tendo em consideração os atuais níveis de consumo. O processo está concluído, tendo havido uma reclamação por parte de um dos fornecedores de comunicações, o que atrasou o início da entrada em vigor deste novo contrato, previsto para o 1º trimestre de 2020 e que talo finalizado.	95%	80%		
	Aquisição de serviços de manutenção de viaturas, prestação de serviços de reparação e de fornecimento de peças para substituição das averiadas ou inutilizadas, mediante lançamento de procedimentos por concurso público, pelo período de 3 anos	A SGMAI desenvolve o processo ao SEF em Agosto/2018 sem o mesmo estar concluído, resultado da alteração legislativa prevista nos artigos 161 e 168 do TCEU. Foi elevada uma consulta ao mercado no 2º semestre de 2019, para permitir o lançamento de procedimentos por concurso público pelo período de 3 anos para aquisição de serviços de manutenção de viaturas, prestação de serviços de reparação e de fornecimento de peças para substituição das averiadas ou inutilizadas, no 1º semestre de 2020. Considerando que o SEF possui uma frota automóvel composta por 119 viaturas (sendo que neste primeiro procedimento para efeitos de piloto, apenas 10 foram indicadas para o procedimento em veículos afetos a DEN e DRC) as quais necessitam frequentemente de manutenção preventiva e corretiva, correspondendo um processo a cada intervenção. A medida proposta permitirá economizar os custos com as manutenções em causa, além de que o nível de cobruras de esta-pas, serão fixadas parâmetros base não só a nível do valor base dos serviços em termos gerais, bem como do valor de algumas das manutenções mais frequentes. Adicionalmente permite assegurar o custo/valor de mão de obra e dos materiais a substituir o nível nacional nas intervenções e as intervenções oportunizadas de custos.	75%	80%		25.6%
2. Otimização da gestão do património imobiliário, incluindo, mas não limitado a, compra e alienação de imóveis, nomeadamente necessários	Aquisição de imóvel/arrendamento para instalações SEDE-DRUVA, DCISV, GAR, Guarda e Albergaria	O SEF está a par da totalidade dos aspetos e do estado da área afeta a DRUVA na Av. António Augusto de Aguiar aguardando garantir o início do processo de aquisição do imóvel ao final de ano. O arrendamento do edifício na Rua Marquês Ferrão para albergar os serviços da Direção Central de Investigação (DCI) e do Gabinete de Apoio e Refugiados (GAR), ambos, na Rua Passos Manuel 44, irá permitir reduzir custos de manutenção, energia e comunicações, prevendo-se a mudança de instalações no 1º trimestre de 2020. É necessário definir novas alterações e que atrasou a entrada de instalações. O SEF irá revogar a autorização da DGTI para proceder a compra de no-tudo relativo ao arrendamento das instalações de Albergaria e Agira de Hivernado e vai estado a diligenciar com o município de Guardar a procura de novas instalações para a delegação desta cidade.	75%	100%	80%	23%
3. Reforço da capacidade de serviços públicos responderem a pedidos de todo o processo através da reestruturação interna de recursos humanos						
4. Aumento da produtividade dos serviços, por exemplo por reorganização do processo e alienação de atividades redundantes	Reorganização de processos na área documental e sistemas de informação	O levantamento do processo na área documental que irá garantir a reorganização de processos eliminando um recurso de atividades redundantes e a implementação de um único sistema de informação integrado que permita a interoperabilidade com sistemas permitindo aumentar a produtividade e a qualidade dos serviços e a redução dos diferentes tipos de redundâncias redundantes por via via as pendências na análise destes processos. A despesa estimada em 2019 com a aquisição de serviços para implementar este projeto, resulta a partir do aumento da produtividade operacionalizada na área documental, mas também nas áreas de fronteira, através da redução e eliminação de atividades redundantes dos recursos. Este projeto permitirá em resultado do aumento da produtividade gerar um aumento da receita proveniente da liquidação e cobrança das taxas.	65%	100%	20%	13%
5. Identificação de medidas geradoras de novos recursos próprios	Recuperação de pendências por via do reforço do pessoal e modernização dos serviços de atendimento, produzindo um acréscimo de receita	O reforço do pessoal, bem como o investimento efetuado no material informático e modernização dos serviços de atendimento, permitem a recuperação de pendências, que levam a uma acréscimo de receita em consequência da taxa relacionadas com os serviços de assistência de residentes.	100%	80%		
	Reformulação dos processos de liquidação e cobrança de receitas	O levantamento dos circuitos de liquidação e cobrança de receita própria do SEF irá permitir reformular os processos de liquidação e cobrança e garantir a correta implementação dessas melhorias na estrutura gerencial e que se associará à implementação do TUC do MIVAT através da parceria com a DRS e IGCF. Em resultado destes trabalhos será possível o reforço do controlo e maior eficiência da receita, permitindo não só a sua mais rápida contabilização mas também a recuperação de receitas já disponíveis nas contas de IR do IGCF mas ainda não contabilizadas por dificuldades na sua identificação. Este projeto piloto, que se prevê que esteja concluído até ao final do 1º trimestre de 2020.	90%	50%		
				TOTAL	100%	88.0%

1.2. Contributo dos resultados alcançados para os objetivos estratégicos

Tendo como base a matriz de correspondências entre os objetivos, já apresentada, importa observar o contributo dos resultados alcançados para os objetivos estratégicos.

		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS			
		OE1	OE2	OE3	OE4
		Afirmar a política de fronteiras baseada nos princípios da solidariedade e da responsabilidade partilhada	Melhorar o serviço prestado ao cidadão estrangeiro residente	Reforçar os instrumentos de coordenação e de fiscalização	Reforçar a investigação criminal e a cooperação internacional
Objetivos Organizacionais	EFICIÊNCIA	Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão	195,21%	195,21%	
		Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal		103,75%	
		Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 6 do art.º 16 da LOE		100,00%	
		Promover a participação nos trabalhos da UE	113,61%		113,61%
	EFICÁCIA	Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC		101,00%	101,00%
		Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios	126,76%		126,76%
	QUALIDADE	Contribuir para melhoria da qualidade e performance do serviço		137,29%	137,29%

Tabela 5| Matriz de correspondências entre os objetivos do QUAR – contributo dos resultados alcançados

Da análise da matriz supra, verifica-se que o SEF obviou esforços para melhorar o serviço prestado ao cidadão estrangeiro e, por conseguinte, a melhoria da qualidade e performance do serviço.

1.3. Qualidade dos Serviços Prestados pelo SEF

A avaliação da qualidade dos serviços tem por objetivo apurar o nível de satisfação dos clientes internos e externos e, deste modo, melhorar a eficácia e a eficiência com que são prestados os serviços, devendo ser tomada como um processo de melhoria contínua.

Neste sentido, o apuramento da qualidade dos serviços prestados pelo SEF incide, essencialmente, em três vertentes de análise: a avaliação dos serviços de atendimento ao público, a avaliação da eficiência, eficácia e legalidade e na avaliação da satisfação dos nossos principais parceiros e interlocutores.

É importante salientar que o SEF tem realizado um esforço contínuo no sentido de centrar a prioridade de atuação orientando a sua atividade para prestação de um serviço de atendimento ao público mais célere, moderno e eficiente.

No ano em apreço, e no que respeita à intervenção de carácter policial, e ressalvadas as especificidades inerentes à sua natureza, não há registo de atuações condenáveis ou más práticas organizacionais (do

Serviço e dos seus funcionários), por parte dos organismos de controlo ou escrutínio (político, judicial, administrativo e, mesmo, social)².

A par do sucedido em anos anteriores, a avaliação dos serviços prestados pelo SEF foi efetuada com recurso à análise das reclamações efetuadas no “Livro Amarelo”, as quais foram analisadas de forma prudente e rigorosa, tendo presente a sua natureza contingente e as características intrínsecas a um serviço de segurança.

Acresce, em 2019, a disponibilização on-line de um questionário de satisfação, dirigido a responsáveis e interlocutores de 65 entidades, nacionais e internacionais, que configuram os principais parceiros e clientes do SEF.

Por conseguinte, os gráficos e quadros que se apresentam traduzem a análise dos dados apurados em sede de registo de reclamação no “Livro de Reclamações”, bem como os resultados globais das 22 respostas válidas e recebidas em sede de questionário.

1.4. Reclamações no “Livro Amarelo”

De acordo com os dados apurados, em 2019, foram registadas um total de 502 reclamações, as quais representam um decréscimo de 31,9% face a 2018.

Contudo, importa referir que foram contabilizados um total de 333.307 atendimentos nos Postos de Atendimento do SEF a nível nacional (Continente e Arquipélagos Açores e Madeira), pelo que se traduz numa taxa de reclamação de 0,15%.

Conforme explanado na Tabela 6 a maioria das reclamações apresentadas pelos utentes prendem-se com questões relacionadas com o atendimento (agendamento, reagendamento, tempo de espera, tempos de espera por motivo de greve, ausência de senhas e carência de recursos humanos face ao número de utentes).

Motivos	2017	2018	2019
Atendimento	404	630	431
Atraso entrega dos documentos			
Erro SEF			
Queixas contra funcionários			
Controlo nas fronteiras	45	40	29
Passaporte Eletrónico Português	19	67	0
AR para Investimento (ARI)			
Outros	3		42
Total	471	737	502
Variação Anual	-38,50%	-56,50%	-31,89%
Elogios			1027

Tabela 6| Reclamações por tipologia

Por último, de notar em contraponto às 502 reclamações também foi expressa uma notória satisfação com os serviços prestados pelo SEF mediante a apresentação de 1027 elogios.

² Designadamente Assembleia da República, Governo, Tribunais, Inspeção-Geral da Administração Interna, Provedoria de Justiça, organizações de salvaguarda dos direitos dos cidadãos. *media*.

Em observância aos dados da Tabela 7, verifica-se que as Unidades Orgânicas do SEF com maior número de reclamações registadas são a DRLVTA, a DRNorte e a DFL. Importa referir que estas DR's, por força da sua localização geográfica, são também as que detêm uma maior densidade populacional de cidadãos estrangeiros e, por conseguinte, as que têm uma maior afluência de atendimento ao público.

Contudo, face ao período homólogo, verifica-se um decréscimo significativo no número de reclamações na DRLVTA, DFL e DRCentro.

Unidade Orgânica	2017	2018	2019
DFL (Controlo de Fronteira e Loja PEP)	56	100	75
DR AÇORES	0	1	1
DR ALGARVE	5	11	28
DR NORTE	25	62	76
DRCENTRO	26	85	56
DRLVTA	355	470	253
DRMADEIRA	4	1	13
GRICRP	0	7	0
TOTAL:	471	737	502

Tabela 7| Reclamações por Unidade Orgânica

1.4.1. Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes

Com o objetivo de aferir genericamente o grau de satisfação dos clientes externos relativamente ao SEF e de promover a identificação de aspetos a melhorar e corrigir para proporcionar um maior grau de satisfação para o cliente e as suas necessidades, expectativas e interesses, foi aplicado o “*Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes*”, adaptado dos Modelos CAF (Estrutura Comum de Avaliação), e cuja estrutura é apresentada no ANEXO I.

O questionário aplicado visou aferir o nível de satisfação - numa perspetiva de melhoria contínua dos seus processos e na satisfação das partes interessadas - e considerou quatro dimensões:

1. Imagem global do SEF;
2. Grau de envolvimento e participação;
3. Nível de acessibilidade dos meios disponibilizados; e,
4. Grau de satisfação relativa aos serviços prestados.

Constituiu-se por um conjunto de 15 questões, sendo o 1 o nível menos positivo e o 5 o nível mais positivo. O “*Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes*” foi disponibilizado para preenchimento online entre os dias 28 de janeiro de 2020 e 21 de fevereiro 2020 e a taxa de respostas foi de 34%.

Foram considerados válidos para efeitos estatísticos 22 questionários, dos 65 remetidos.

Das respostas a cada uma das quatro dimensões abrangidas é possível extrair as seguintes conclusões:

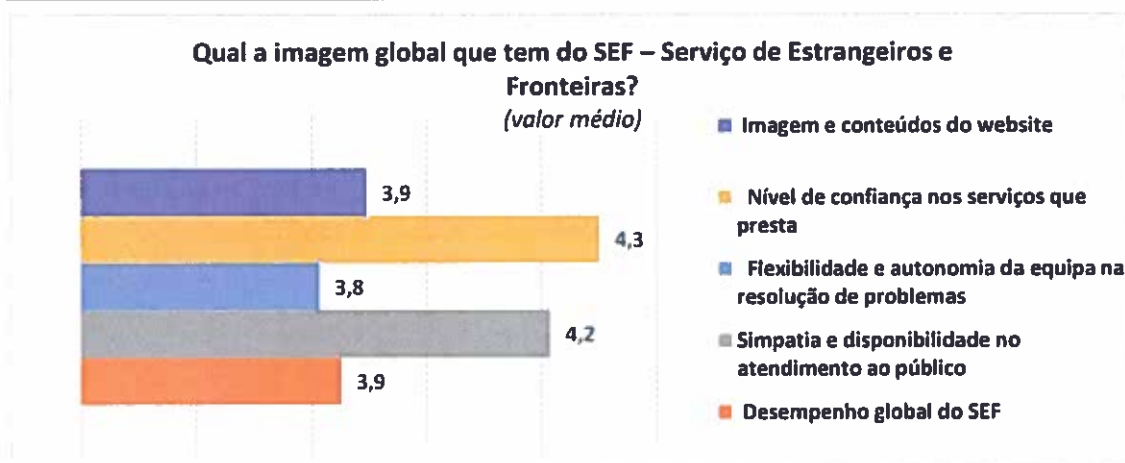


Gráfico 3| Imagem Global do SEF

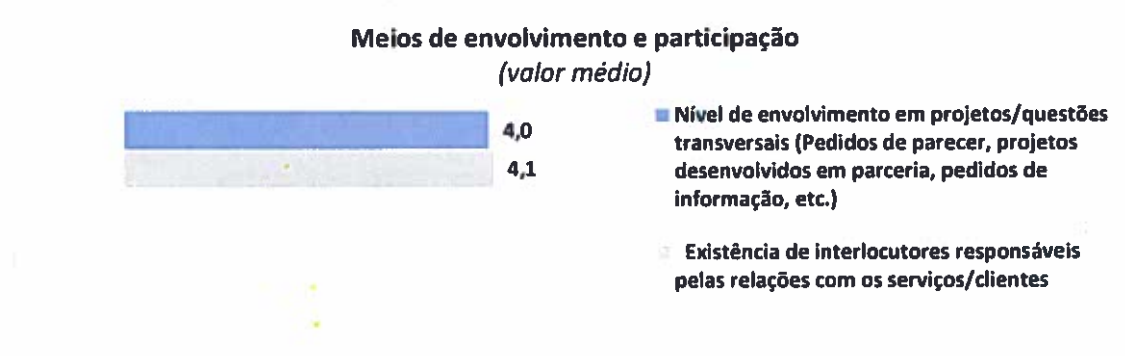


Gráfico 4| Meios de envolvimento e participação

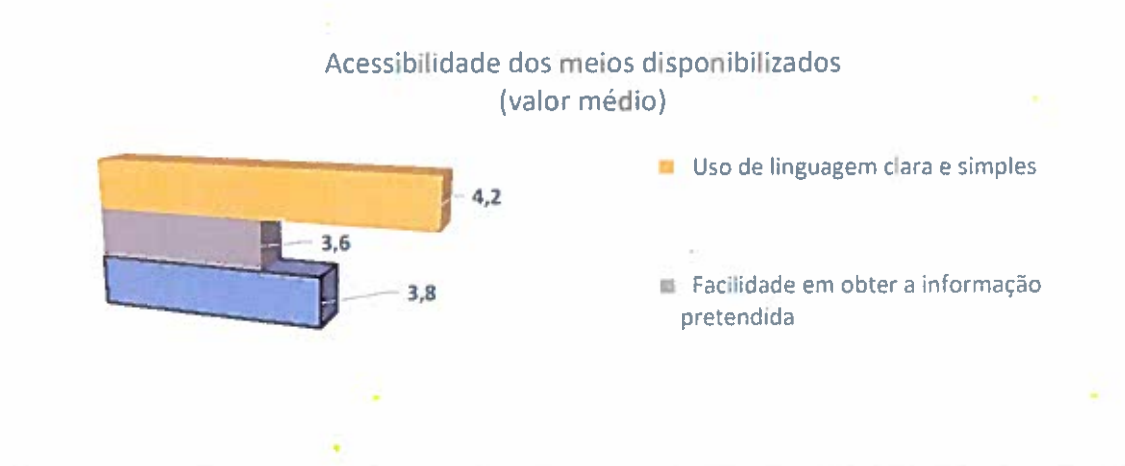


Gráfico 5| Acessibilidade de meios disponibilizados

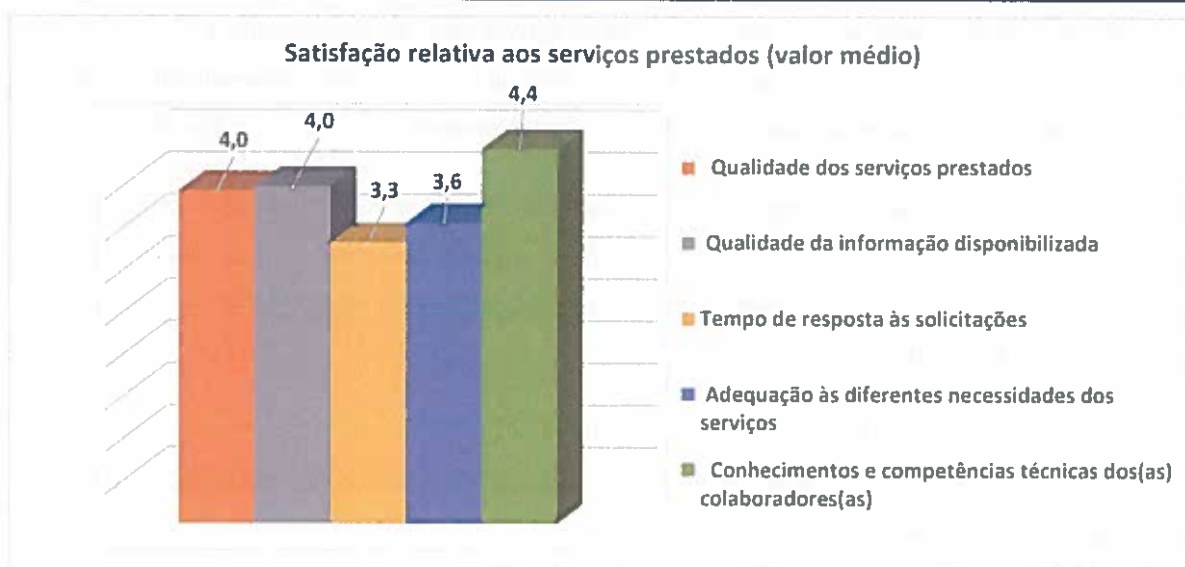


Gráfico 6| Satisfação relativa aos serviços prestados

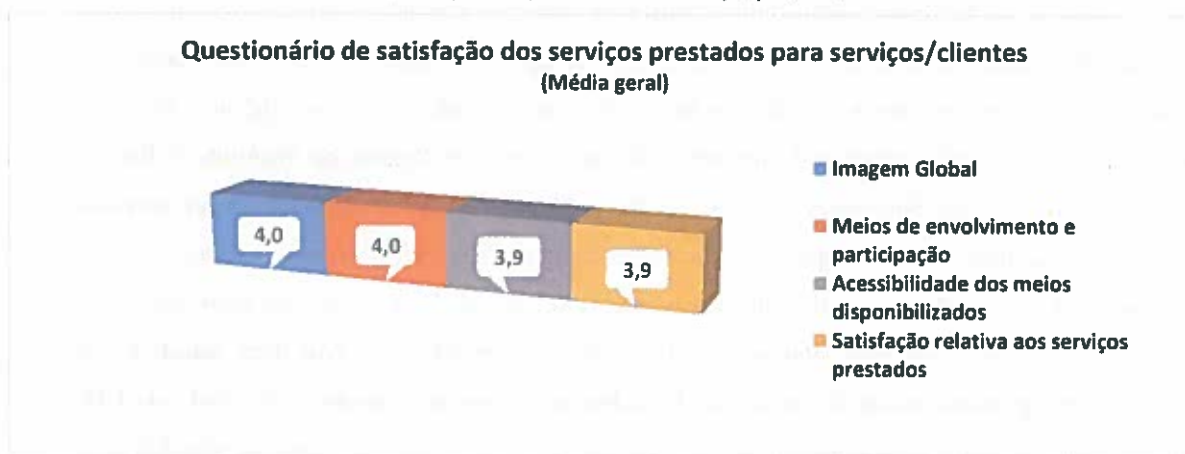


Gráfico 7| Média geral Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes

- 60% das respostas evidenciam um grau favorável de *Satisfação global com a organização*, sendo que 33,3% se enquadram num elevado grau de satisfação (escalão muito satisfeito);
- No que se refere às apreciações sobre a imagem global do SEF, 45,3% das respostas manifestam um grau favorável de satisfação, enquanto 38,0% se consideram muito satisfeitos e somente 10,7% evidenciaram estar entre o grau de muito insatisfeitos ou pouco satisfeitos. A insatisfação é, em grande medida, fundamentada pelo atendimento e demora na análise dos processos.
- 87% dos respondentes pronunciam-se positivamente em relação aos *Meios de envolvimento e participação*, sendo que 55,5% manifestam níveis de satisfação elevados;
- No que respeita à *Acessibilidade dos meios disponibilizados*, 84,2% das respostas apontam para um grau muito satisfatório, com apenas cerca de 5,3% a evidenciarem níveis de insatisfação que se associam maioritariamente à inexistência de interlocutores em áreas específicas ou para contacto direto dos serviços locais;

- 81,3% dos respondentes pronunciaram-se muito positivamente no que respeita à *Satisfação relativa aos serviços prestados*, enquanto 14,9% manifestam níveis de insatisfação sobretudo pela morosidade de atendimento dos serviços técnicos e de atendimento nacional aos imigrantes.

Os resultados apurados, embora no cômputo geral sejam muito satisfatórios, revelam a existência de margem para a introdução de melhorias, principalmente no que diz respeito ao serviço prestado e meios disponibilizados. Ambos os domínios requerem iniciativas articuladas ao nível da gestão de recursos humanos, materiais e financeira.

1.5. Principais condicionantes da atividade em 2019

À semelhança de anos anteriores, a atividade do SEF continuou a ser fortemente condicionada pela manifesta exiguidade de recursos humanos.

Em observância do crescente aumento do número de passageiros, o subsequente aumento do volume de trabalho e a escassez de recursos humanos nos Postos de Fronteira e demais serviços do SEF, procurou-se colmatar esta imensa lacuna por via do recrutamento de trabalhadores através da abertura de *Procedimentos Concurrais Comuns*³ no âmbito das carreiras gerais e não revistas (Assistentes Técnicos; Técnico de Informática e Especialista de Informática); por recurso ao *Regime de Mobilidade Interna* (particularmente, Técnicos Superiores), e por via *da consolidação de mobilidades intercarreiras*, procurando alcançar uma melhoria e qualidade na prestação de serviços prestados aos cidadãos.

Em contrapartida, e no estrito cumprimento dos trâmites processuais legais a que estamos obrigados, iniciaram-se os Cursos de Estágio referentes à conclusão do **Concurso externo para admissão de estagiários para o provimento de 100 postos de trabalho na categoria de inspetor de nível 3 da CIF**, do mapa de pessoal do SEF (*aberto pelo Aviso n.º 15072-A/2017, publicado no Diário da República, 2.ª série — N.º 239 — 14 de dezembro de 2017*), conforme Aviso n.º 11854-A/2019 publicado no Diário da República n.º 138/2019, 1.º Suplemento, Série II de 2019-07-22 (Lista de Homologação final), bem como do **Concurso interno de ingresso para admissão a estágio de 45 estagiários para o provimento de 45 postos de trabalho na categoria de inspetor de nível 3 da CIF**, do mapa de pessoal do SEF (*aberto pelo Aviso n.º 6278/2017, publicado no Diário da República, 2.ª série — N.º 108 — 5 de junho de 2017*), conforme Aviso n.º 3015-A/2019 publicado no Diário da República n.º 38/2019, 1.º Suplemento, Série II de 2019-02-22 (Lista de Homologação final).

No âmbito das TIC, permanece a complexidade quanto a contratação externa de serviços, que muito condiciona a atividade do SEF, sobretudo no controlo de fronteiras e no atendimento aos cidadãos. Ainda assim, o SEF encetou esforços para melhoria dos serviços disponibilizados on-line aos cidadãos estrangeiros; reforçou com recursos humanos o Call-Center e procedeu ao alargamento do período de funcionamento dos postos de atendimento, procurando dar resposta às necessidades prementes dos

³ Aviso (extrato) n.º 11570-A/2019; Aviso n.º 18223/2019; Aviso n.º 18224/2019

cidadãos e, deste modo, agilizar procedimentos e tornar os processos mais céleres com o intuito de suprimir as eventuais dificuldades originadas pela escassez de meios humanos e materiais.

Em muitos casos, também o espaço físico disponível nos Pontos de Atendimento não comporta a colocação de mais pessoal da área administrativa/documental, o que representa um constrangimento acrescido.

De referir igualmente, que nos atendimentos inseridos nas Lojas do Cidadão e CNAI's, a rede informática é substancialmente mais lenta, face à dos Postos de Atendimento do SEF. De igual modo, a prestação de serviço de apoio ao utilizador não poder ser efetuada remotamente, dificultando a resolução de anomalias.

1.6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

A atividade do SEF é condicionada positiva ou negativamente por um conjunto de fatores internos e externos.

A análise que resulta da matriz SWOT permite transpor para a estratégia do SEF os aspetos negativos e positivos do ambiente externo em interação com as qualidades e fragilidades da organização, com vista a adoção de medidas de melhoria a serem implementadas com o objetivo de promover um melhor, mais eficaz e eficiente desempenho.

		Pontos Fracos				Pontos Fortes								
		Demora na emissão de pareceres prévios relativos à aquisição de bens e à prestação de serviços	Carência de pessoal na carreira CIF	Excesso de IHT's das carreiras gerais (TIVAT)	Prorrogamento das receitas próprias para o orçamento do SEF	Necessidade de adequação das metodologias de gestão modernas à realidade da agência interna	Encargos com aquisição de serviços informáticos e rendas de instalações	Excesivo atrelamento do serviço a nível nacional em todas as dimensões da sua atuação	Quadro de peritos altamente qualificados na área da imigração, fronteiras, visto e documentação de Presto do SEF na EU e CPLP nas diferentes vertentes de atuação	Cumprimento das orientações político-estratégicas nos seus ambientes	Divulgação para o cidadão (Centro de contacto, Mediallores Culturais, SeF em Movimento)	Maximização da interação associada à imigração legal e tráfico de pessoas	SEF enquanto entidade de primeira linha em ambientes temáticos	Formação e Qualificação de Recursos Humanos
Oportunidades	Utilização das TIC para potenciar a mudança e modernização administrativa	+				+								
	Documentação eletrónica e controlo de fronteiras		+		-			+		+		+		
	Renovação do sistema de produção estatística sobre o fenómeno migratório		+	+				+				+		
	Acesso a fundos comunitários (Portugal 2020, FAMI, FSE, entre outros)				+			+	+				+	+
	Ingresso pessoal na CIF		+	+				+	+					+
Ameaças	Transformação dos fluxos migratórios em função das novas realidades globais			-	-			+					+	
	Repercussões das novas realidades migratórias ao nível dos fenómenos criminais: imigração ilegal e tráfico de pessoas								+				+	
	Escassez de recursos humanos		-	-	-				+	+				-
	Restrições orçamentais		-	-	-					+				-

(+) Interação positiva: ameaça combatida ou aproveitamento de oportunidade
 (-) Interação negativa: ameaça potenciada ou oportunidade desperdiçada

Tabela 8 | Grelha de análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)

Conforme explanado, e visando o aumento da capacidade operacional do SEF, durante o ano de 2019, face à contínua necessidade premente de recursos humanos da Carreira de Investigação e Fiscalização na

área do controlo de fronteiras, deu-se continuidade aos processos de recrutamento em curso pela iniciação dos Estágios Probatórios; e, paralelamente, para a área de atendimento aos cidadãos e apoio aos serviços centrais, diligenciou-se a abertura de vários procedimentos de recrutamento de trabalhadores das Carreiras Gerais (Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais), conforme já referenciado no ponto 1.5.

No âmbito dos agendamentos e visando potenciar a capacidade de resposta do SEF face às necessidades dos cidadãos, em 2019, foram implementadas diversas medidas para celeridade dos processos de agendamento, com o objetivo de se reduzir o tempo médio para o atendimento, tais como: a disponibilização de serviços on-line, a criação de um novo sistema de gestão de agendamentos (que permitiu a disponibilização de mais de 1.800 vagas diárias) e o reforço de recursos humanos (recrutamento de novos funcionários para o Centro de Contacto).

Adicionalmente, e a partir de julho, o SEF procedeu ainda ao alargamento dos períodos de atendimento a fim de ter os serviços de atendimentos a imigrantes a funcionar entre as 08:30 às 20:00, e deste modo dar resposta às necessidades dos cidadãos.

Importa referir que foram atendidas um total de 758.662 chamadas (217.896 em 2018), efetuados 268.783 agendamentos via Centro de Contacto (101.539 em 2018), e 125.783 agendamentos via online (55.812 em 2018).

Ainda no que diz respeito às medidas para um reforço positivo do desempenho, cumpre salientar o Despacho n.º 59 de 09-09-2019 da Exma. Senhora Diretora Nacional, de 9 de setembro, onde determina novos procedimentos nos processos de Renovações de Autorizações de Residência com vista à simplificação/desburocratização, eficiência e flexibilização dos serviços, nomeadamente na área documental deste Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF).

Quanto à aposta formativa, em termos qualitativos, para o ano de 2019 importa evidenciar as seguintes realizações:

- Investimento na qualidade, pela constituição da Bolsa de Formadores, criação de Procedimento de Identificação do Formando, criação do Catálogo de Formação e certificação do Curso de Segurança Aérea Civil;
- Reforço da aposta na afirmação internacional, como evidenciam os resultados em termos de formação nos contextos FRONTEX, CEPOL, IBERPOL e EASO;
- Reforço do compromisso com a cooperação nacional, tendo o SEF recebido formação ministrada pelo Centro de Estudos Judiciários (CEJ) e pela Polícia de Segurança Pública (PSP), disponibilizando também formação àquelas entidades bem como a outras (Guarda Nacional Republicana – GNR, Autoridade para as Condições de Trabalho – ACT);

- Formação BREXIT – realização de 4 ações de formação, abrangendo 121 trabalhadores (incluindo o Centro de Contacto SEF) preparando o SEF para a saída do Reino Unido da União Europeia no contexto de ausência de acordo
- Implementação de um programa de formação para os trabalhadores da Direção de Fronteiras de Lisboa (DFL) visando responder às necessidades específicas, ponderando as necessidades de formação e as exigências operacionais;
- Formação alargada no contexto da perspetiva forense digital, com a realização de cursos diversos em análise digital forense, cibercriminalidade ou *open source intelligence*.

1.7. Boas práticas nacionais e internacionais

Na prossecução das Políticas Nacionais de Imigração e Asilo, Segurança Interna e Criminal, a atuação do SEF é reconhecida a nível nacional e internacional em diferentes vertentes, aspetos que poderão ser ponderados enquanto boas práticas em termos de *benchmarking*.

Âmbito	Descrição
Gestão Integrada de Fronteiras (IBM)	<p>Adoção do Modelo Europeu de Gestão Integrada de Fronteiras; SEF enquanto a entidade altamente especializada no domínio das migrações e asilo atento a modernização, qualificação e atuação em todas as vertentes do processo migratório; Implementação de novas metodologias e equipamentos de apoio, tais como VIS (Visa Information System), APIS (<i>Advanced Passenger Information System</i>) e RAPID 2.ª geração (Reconhecimento Automático de Passageiros Identificados Documentalmente) que visam uma maior verificação documental, o reforço da vigilância de fronteiras e a fiscalização de permanência de cidadãos estrangeiros em território nacional.</p> <p>Para o desenvolvimento da Estratégia Nacional de Gestão Integrada de Fronteiras, foi criado um Grupo Interministerial composto por várias entidades com funções repercutidas, direta ou indiretamente, nas fronteiras, cabendo ao SEF em articulação com a Secretaria-Geral do MAI a coordenação do mesmo.</p> <p>O Grupo de Trabalho Interministerial apresentou uma proposta de Plano de Gestão Integrada de Fronteiras, de onde resultou a Estratégia Nacional de Gestão Integrada de Fronteiras, aprovada em julho de 2017, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 104/2017. A Estratégia Nacional de Gestão Integrada de Fronteiras visa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salvaguardar a segurança interna em prol da salvaguarda do Espaço de Liberdade, Segurança e Justiça da UE; - Consolidar a gestão das fronteiras externas de Portugal e da UE, facilitando e controlando os fluxos de fronteira de acordo com os padrões e procedimentos UE/Schengen; - Reforçar a coordenação e a cooperação entre todas as entidades envolvidas no controlo e na vigilância de fronteiras; - Reforçar a capacidade de resposta das autoridades aos desafios. <p>A Estratégia IBM está em fase de reavaliação, considerando a publicação do novo Regulamento da Guarda Europeia de Fronteiras e Costeira [Regulamento (UE) 2019/1896 do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de novembro de 2019], que integrou o Regulamento Eurosur, alargando o seu âmbito, está em avaliação a forma mais adequada de implementação do Regulamento e das novas valências do Eurosur.</p>
Segurança no controlo de fronteiras	<p>Implementada a interoperabilidade do Sistema de controlo fronteira, com APIS, SIS II, RAPID, Interpol/Documents, VIS.</p> <p>Foi testado no Aeroporto Humberto Delgado em Lisboa, um novo sistema denominado "Biometrics on the Move", que permite agilizar a passagem pelos controlos fronteiriços. Após o registo inicial na chegada ao terminal, com uma recolha dos dados biométricos, os passageiros ficam com luz verde para saltar o controlo fronteiriço. Trata-se de uma parceria entre a Frontex, a Aeroportos de Portugal e o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras</p>
Qualidade da documentação de	<p>Vinheta Braille impressa no Passaporte Eletrónico Português (PEP), tendo-se tornado no primeiro documento de viagem da União Europeia a conter este tipo de grafia, permitindo aos</p>

identificação, viagem e residência	<p>cidadãos com deficiência visual identificar com facilidade o nome do titular, o número e a data de validade do passaporte.</p>
<p>Unidade Anti-Tráfico de Pessoas (SEF/UATP) – Programa SEF contra o Tráfico de Seres Humanos</p>	<p>Programa que visa a identificação, proteção e apoio às vítimas e investigação de tráfico de seres humanos, operacionalizado através de uma equipa dotada de investigadores criminais e formadores. Esta equipa do SEF, designada por Unidade Anti Tráfico de Pessoas (UATP), atua em três pilares de intervenção: Prevenção, Proteção e Cooperação.</p> <p>Em 2019, a atividade da UATP centrou-se na consolidação dos objetivos traçados pelo IV PAPCTSH - Plano de ação para a prevenção e o combate ao tráfico de seres humanos (2018/2021) no quadro das atribuições e competências do SEF. Designadamente, a articulação com o PF001 - Aeroporto de Lisboa, relativa a situações que envolvam menores estrangeiros detetados à entrada em Território Nacional, desacompanhados ou não acompanhados por quem sobre eles prove deter o poder paternal ou tutela jurídica; e a criação em agosto de 2019 de um novo Centro de Acolhimento e Proteção para homens vítimas de TSH e seus filhos menores, gerido pela APF Alentejo, com capacidade para o acolhimento seguro de 12 utentes, sinalizados pelas entidades competentes como vítimas de TSH.</p>
<p>Coordenação do Grupo de Trabalho para a Agenda Europeia para as Migrações</p>	<p>O SEF, nos termos do Despacho n.º 10041-A/2015, de setembro, coordena o Grupo de Trabalho para a Agenda Europeia para as Migrações (criado com a missão de aferir a capacidade instalada e preparar um plano de ação e resposta em matéria de reinstalação, realocação e integração dos imigrantes). Este grupo de trabalho é composto por diversas entidades da Administração Pública e organizações da sociedade civil.</p>
<p>Oficiais de Ligação de Imigração e Agentes de Ligação</p>	<p>O SEF tem Oficiais de Ligação de Imigração destacados nos países mais relevantes em termos de fluxos e riscos migratórios para Portugal (em Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau e Senegal). Perspetiva-se a colocação de mais OLI's conforme Despacho n.º 7554/2019 - Diário da República n.º 162/2019, Série II de 2019-08-26.</p>
<p>SEF-NFOC – Ponto Focal Nacional para a Frontex</p>	<p>Neste âmbito o SEF procede à coordenação da participação portuguesa nas operações de controlo da fronteira externa da UE, bem como de busca e salvamento no âmbito da resposta à crise de migrantes e refugiados no Mediterrâneo, articulando a resposta nacional com as diferentes forças de segurança e de defesa.</p>
<p>Consolidação de parcerias/protocolos com outras entidades</p>	<p>Decorrente dos compromissos assumidos em sede de Agenda Europeia das Migrações e a fim de dar uma resposta humanitária, solidária e responsável no âmbito dos procedimentos de proteção internacional, em particular no que respeita à emergência humanitária de refugiados e requerentes de asilo, foram celebrados um elevado número de Protocolos de Cooperação e memorandos de entendimento com diversas entidades da sociedade civil.</p>
<p>Ponto de Contato Nacional da Rede Europeia das Migrações (REM)</p>	<p>Elaboração de estudos sobre a realidade migratória:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pathways to citizenship for third-country nationals in the EU Member States ▪ Migratory Pathways for Start-ups and Innovative Entrepreneurs in the EU ▪ Migratory pathways for start-ups and innovative entrepreneurs in the EU and Norway ▪ Comparative overview of national protection statuses in the EU and Norway
<p>Rede Nacional das Migrações</p>	<p>No âmbito das atividades exercidas, enquanto Ponto de Contato Nacional da REM- Rede Europeia das Migrações, o SEF desenvolve a Rede Nacional das Migrações, cuja relevância se afirma na discussão de assuntos relacionados com as migrações.</p> <p>De destacar a Conferência promovida pelo SEF: “Migrações, Asilo e Estatísticas” tendo-se realçado o papel da Estatística na produção de conhecimento no domínio das migrações, a importância dos dados operacionais para a produção de estatísticas e a proteção de dados nas estatísticas de migração e asilo.</p>
<p>SEF em Movimento</p>	<p>Programa que procura a aproximação e facilitação do relacionamento com os cidadãos estrangeiros, proporcionando um conjunto de serviços vocacionado a grupos vulneráveis (doentes, idosos e crianças). Visa ainda a minimização de comportamentos de risco, promovendo a regularização da situação documental de cidadãos estrangeiros que possam estar perante potenciais situações de ilegalidade documental.</p> <p>“SEF vai à Escola” – constitui um sub-programa do SEF em Movimento e visa divulgar e promover ações de informação e de sensibilização junto dos imigrantes e instituições nacionais com vista à regularização de jovens que frequentem o ensino público (como meio preventivo ao abandono escolar, de promoção à integração social e no mercado de trabalho).</p> <p>Protocolo de cooperação com a Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP) tendo em vista a agilização da resolução da situação documental e reinserção social.</p>

Centro de Contacto SEF	Canal que visa facilitar o relacionamento entre os cidadãos estrangeiros e o SEF e, por conseguinte, a promoção do acolhimento e integração das comunidades migrantes. Funciona como suporte técnico na prestação de serviços e acesso a informação (agendamento das sessões de atendimento presencial, prestação de informações genéricas sobre a regularidade documental de estrangeiros), em parceria com entidades da sociedade civil, através da colocação de mediadores socioculturais capacitados em 22 idiomas. Plataforma em constante atualização, face às necessidades dos utentes, que já permite a notificação automática, via correio eletrónico, para o cidadão efetuar o agendamento para deslocação a postos de atendimento SEF.
Mediadores interculturais	Integração de agentes facilitadores da relação dos imigrantes com a Administração, agilizando a comunicação através do conhecimento linguístico e cultural comuns, por via do Programa de regularização extraordinária de vínculos precários (PREVPAP).
Disseminação do conhecimento sobre as dimensões das migrações, proteção internacional, segurança interna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo (RIFA) – documento de referência no que refere ao acompanhamento da execução das políticas e divulgação de informação (academia, administração pública, comunicação social); ▪ SEFSTAT – Projeto de melhoria da qualidade da informação estatística sobre população estrangeira em Portugal, que permite a obtenção de informação estatística com qualidade e fiabilidade, disponibilizada a todas as partes interessadas num Portal na Internet (http://sefstat.sef.pt/). ▪ O Portal SEF e a rede social Facebook – Canais de Comunicação e de informação da atividade do SEF dedicados à compilação e divulgação de informação sobre migrações, asilo e segurança interna, notícias, eventos e publicações diversas.

Tabela 9 | Práticas a ser consideradas como benchmark

1.8. Audição de dirigentes e de chefias intermédias no processo de autoavaliação

A audição de dirigentes e de chefias intermédias é realizada em três âmbitos:

<p>Reuniões de Direção/Dirigentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizadas numa base regular onde são avaliadas as concretizações e definidas orientações estratégicas e operacionais.
<p>Procedimentos no âmbito do SIADAP 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lógica integrada do SIADAP de audição, contratualização e avaliação dos objetivos do SIADAP 2.
<p>Acompanhamento do Ciclo de Gestão</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão por objetivos: definição de objetivos departamentais, monitorização e autoavaliação, • Avaliação do cumprimento dos objetivos e metas delineadas no Plano de Atividades de 2017

Figura 10 | Audição de dirigentes e chefias intermédias no processo de autoavaliação

III. AVALIAÇÃO DA AFECTAÇÃO DE RECURSOS PREVISTOS

1.1. Recursos Humanos

Face ao planeado em sede de QUAR de 2019, apesar do aumento registado no número de funcionários em relação ao ano anterior (+1,13%), não foi atingido o efetivo planeado.

Meios disponíveis						
Recursos Humanos	N.º Efetivos Executados	Ausências	UERHE	Pontuação Executada	Desvio	Execução (%)
Dirigentes - Direção Superior	3	35	655	57	-3	95%
Dirigentes - Direção Intermédia	27	380	5830	391	-57	87%
Inspetor Coordenador Superior	27	482	5728	348	-87	80%
Inspetor Coordenador	40	1,047	8154	284	-696	29%
Inspetor Chefe	100	1,620	21380	999	-574	63%
Inspetor	794	11,871	170750	7859	-2941	73%
Técnico Superior	139	3,576	28395	1373	-427	76%
Especialista Informática	13	220	2770	104	-112	48%
Técnico de Informática	18	830	3310	78	-192	29%
Assistente Técnico	407	10,180	83431	2132	-2300	48%
Vigilância e Segurança (Vigilância e Segurança)	8	90	1751	47	-16	75%
Assistente Operacional	24	586	4935	68	-122	36%
Total	1,600.0	30,914.0	337,086.0	13,739.5	-7,527.5	65%

Tabela 10| Avaliação dos Recursos Humanos⁴

Salientam-se constrangimentos atinentes à escassez de recursos humanos, situação que o SEF tentou colmatar, por um lado, através da abertura de procedimentos concursais para 184 assistentes técnicos e técnicos/especialistas de informática, bem como através de recrutamento por mobilidade para a categoria de técnicos superiores. Porém, os procedimentos encetados foram insuficientes para fazer face às necessidades de recursos humanos do SEF.

Em síntese destacam-se os seguintes dados relativos a 2019:

- Em 31 de dezembro de 2019, contabilizavam-se 1.600 trabalhadores em efetividade de exercício de funções no Serviço de Estrangeiros e Fronteiras;
- Face ao ano anterior, registou-se um aumento no número de efetivos em cerca de 12,5%, resultado da integração de um total de 252 trabalhadores;
- Na distribuição por género, a representatividade feminina é de 44,3%, para 55,7% situação que se tem ligeiramente vindo a equilibrar;
- A média de idades dos trabalhadores do SEF é de 47,9 anos, sendo que metade dos funcionários tem idade superior a 48 anos (mediana), quadro que permanece praticamente inalterado face a

⁴ Cálculo da avaliação dos efetivos em consonância com o documento *SIADAP 1 – Construção do QUAR: Linhas de Orientação*, difundido pelo Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços (CCAS). Para efeitos de determinação das unidades equivalentes de recursos humanos planeadas (UERHP) e executadas (UERHE) foram considerados 231 dias úteis de trabalho efetivo, deduzidos das respetivas faltas.

- 2018. De salientar que 725 trabalhadores do SEF têm idade igual ou superior a 50 anos, representando 80,8% do universo dos trabalhadores e revelando o envelhecimento do efetivo do SEF;
- A média de antiguidade dos trabalhadores é de 21 anos, sendo que metade dos trabalhadores tem antiguidade superior a 20 anos de trabalho (mediana);
- Quanto ao Corpo Especial de Investigação e Fiscalização, este representa cerca de 59,7% do efetivo global, com um total de 961 elementos (feminino: 217; masculino: 744), mantendo-se uma distribuição por género bastante desnivelada (22,6% do sexo feminino e 77,4% do sexo masculino);
- No entanto, no que concerne aos cargos Dirigentes, o género feminino predomina sobre o masculino (66,7% vs 33,3%).
- Quanto à estrutura habilitacional, o efetivo do SEF é dotado de um número importante de trabalhadores com habilitação superior de ensino (851 trabalhadores, representando cerca de 53,2% do universo).
- Relativamente às ausências, a taxa de absentismo ascendeu a 28,1%, sendo o motivo primordial de ausência ao serviço as faltas por doença;
- No que concerne à estrutura remuneratória verifica-se que é o género masculino o melhor remunerado, porém também é o mais representativo em termos de género.

1.2. Recursos Financeiros

Em 2019 a execução orçamental global atingiu os 85,71%, valor superior ao do ano transato.

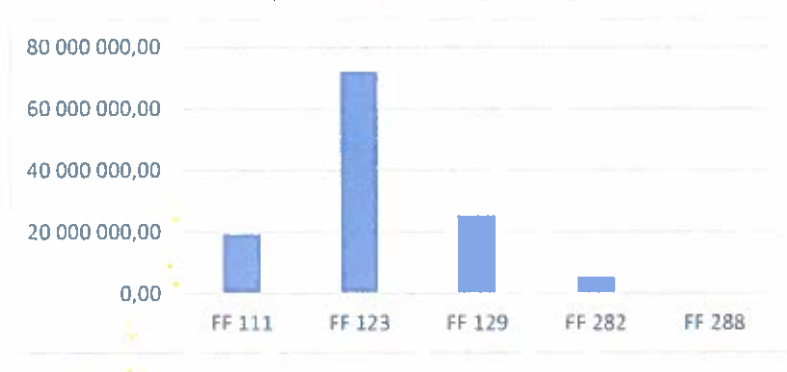
O orçamento de despesa do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) contempla cinco Fontes de Financiamento (FF) distintas, que em 2019 apresentaram os seguintes graus de execução:

- A Receita proveniente do Orçamento de Estado (FF 111) foi executada na sua totalidade, ou seja, a 100%;
- As Receitas Próprias (FF 123) atingiram os 95,87% de execução, ou seja, superior à de 2018 em que o grau de execução foi de 78,93%;
- As Transferências para outros organismos (FF 129) ascenderam a 92,07%;
- No que respeita aos Fundos Comunitários a execução foi de 31,00%.
- No que diz respeito a Saldos de Fundos Europeus (FF 288), a execução foi de 2,43%.

Quadro 1 | DESPESA - Execução Orçamental por Fonte de Financiamento

Fonte Fin.	Dotações Iniciais	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	Tot Líq. Desp. Paga	Grau Exec. Orçamental
111	19.500.000,00	19.210.637,00	19.210.073,63	100,00
123	55.790.123,00	75.089.698,00	71.988.377,58	95,87
129	24.118.269,00	27.345.645,00	25.176.695,78	92,07
282	17.231.115,00	17.231.115,00	5.341.375,18	31,00
288	0,00	3.216.170,00	78.198,15	2,43
Resultado	116.639.507,00	142.093.265,00	121.794.720,32	85,71

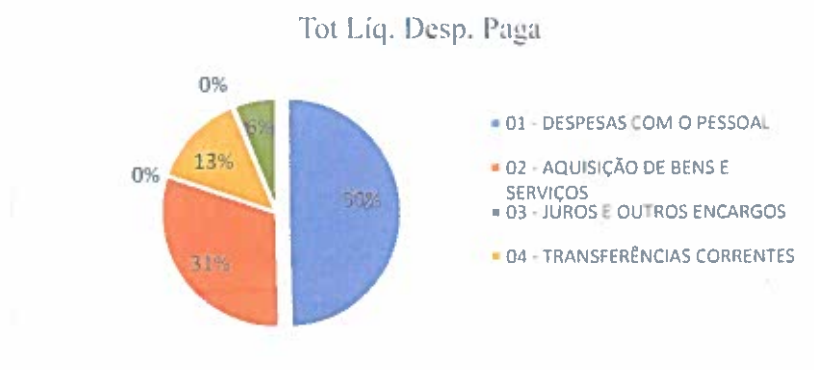
Gráfico 8 | Total Líquido Despesa Paga 2019



Quadro 2 | Execução Orçamental por Agrupamento Económico

Agrupamento	Dotações Iniciais	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	Tot Líq. Desp. Paga	Grau Exec. Orçamental	% do Total da Desp. Líquida
01	61.674.700,00	62.000.606,00	60.429.487,71	97,47	49,62
02	33.026.680,00	48.832.151,00	37.306.730,00	76,40	30,63
03	11.000,00	11.000,00	119,86	1,09	0,00
04	11.904.654,00	17.542.644,00	16.405.767,60	93,52	13,47
06	1.864.753,00	187.519,00	183.179,72	97,69	0,15
07	8.157.720,00	13.519.345,00	7.469.435,43	55,25	6,13
Resultado	116.639.507,00	142.093.265,00	121.794.720,32	85,71	100,00

Gráfico 9 | Total Líquido Despesa Paga por Agrupamento

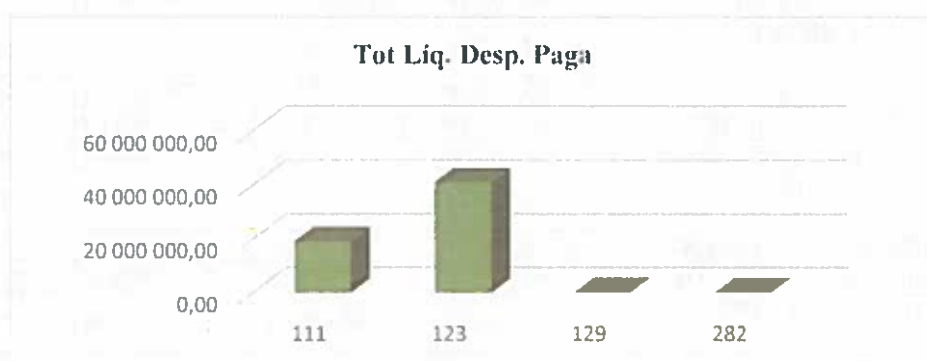


No que se refere à execução por Agrupamento Económico da Despesa, cerca de 49,62% foi referente a encargos com pessoal (agrupamento 01), 30,63% a despesas de aquisição de bens e serviços (agrupamento 02), 13,47% relativa a Transferências Correntes (agrupamento 04), 6,13% a despesas com capital (agrupamento 07) e um valor residual, materialmente irrelevante, em Juros e Outros Encargos e Outras Despesas Correntes (agrupamentos 03 e 06).

Quadro 3 | Execução Orçamental de Pessoal por Fonte Financiamento

Agrupamento	Fonte Fin.	Tot Líq. Desp. Paga
01	111	19.210.073,63
	123	41.158.857,48
	129	57.566,39
	282	2.990,21
	Resultado	60.429.487,71

Gráfico 10 | Total Líquido Despesa Paga por Fonte de Financiamento



Em 2019 as despesas com Pessoal foram suportadas pelo Orçamento de Estado (FF 111) no montante de 19.210.073,63€, por Receitas Próprias (FF 123) no valor de 41.158.857,48€, por Fundos Comunitários (FF 282) no valor de 2.990,21€ e através de transferências (FF129) no montante de 57.566,39€.

No que diz respeito à Fonte de Financiamento 129, o montante despendido teve como finalidade assegurar os encargos com pessoal do Observatório de Tráfico dos Seres Humanos que exercem funções nas instalações do SEF e cujo financiamento é assegurado pela Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna.

No que se refere à Fonte de Financiamento 282 o valor despendido no montante de 2.990,21€ é relativo ao pagamento de ajudas de custo no âmbito das operações e deslocações realizadas pelos trabalhadores do SEF no estrangeiro, nomeadamente Frontex, Europol, Missões na Grécia, Turquia e Egipto, entre outras.

Relativamente às despesas com pessoal em 2019 ocorreu um incremento no valor de 8,92%, face ao ano anterior, resultante do descongelamento das progressões nas carreiras, bem como do aumento de ajudas de custo que foram pagas em resultado do aumento das deslocações e estadias no estrangeiro.

O aumento da despesa com a aquisição de Bens e Serviços resulta, na sua grande maioria, da necessidade de contratar, em 2019, serviços mais ajustados e enquadrados à realidade do Serviço de Estrangeiro e Fronteiras.

Quadro 4 | Comparação entre pagamentos líquidos efetuados em 2018 e 2019

Pagamentos líquidos				
Rubrica	2018	2019	Variação 2018/2019	
			€	%
01 - DESPESAS COM O PESSOAL	55.478.873,39	60.429.487,71	4.950.614,32	8,92
010100 - REMUNERAÇÕES CERTAS E PERMANENTES	40.594.727,61	43.598.474,11	3.003.746,50	7,40
010200 - ABONOS VARIÁVEIS OU EVENTUAIS	4.889.942,59	5.958.411,87	1.068.469,28	21,85
010300 - SEGURANÇA SOCIAL	9.994.203,19	10.872.601,73	878.398,54	8,79
02 - AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS	26.987.725,70	37.306.730,00	10.319.004,30	38,24
020100 - AQUISIÇÃO DE BENS	13.385.803,60	1.592.699,21	-11.793.104,39	-88,10
020200 - AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS	13.601.922,10	35.714.030,79	22.112.108,69	162,57
03 - JUROS E OUTROS ENCARGOS	28.880,34	119,86	-28.760,48	-99,58
030600 - OUTROS ENCARGOS FINANCEIROS	28.880,34	119,86	-28.760,48	-99,58
04 - TRANSFERÊNCIAS CORRENTES	8.516.834,21	16.405.767,60	7.888.933,39	92,63
040300 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	4.098.232,38	13.712.814,56	9.614.582,18	234,60
040700 - INSTITUIÇÕES S/ FINS LUCRATIVOS	4.418.601,83	2.692.953,04	-1.725.648,79	-39,05
040800 - FAMÍLIAS				
06 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES	183.841,67	183.179,72	-661,95	-0,36
060200 - DIVERSAS	183.841,67	183.179,72	-661,95	-0,36
07 - AQUISIÇÃO DE BENS DE CAPITAL	1.760.806,03	7.469.435,43	5.708.629,40	324,21
070100 - INVESTIMENTOS	1.760.806,03	7.469.435,43	5.708.629,40	324,21
TOTAL	92.956.961,34	121.794.720,32	28.837.758,98	31,02

Gráfico 11 | Comparação entre pagamentos líquidos efetuados em 2018 e 2019



Contrariamente ao que aconteceu em 2018, em que foram efetuadas transferências pelo SEF para outros organismos do Ministério da Administração Interna (MAI), nomeadamente para a Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR), Serviços Sociais da GNR, em 2019 não foram efetuadas transferências para estes organismos.

Em 2019 foram efetuadas transferências para o Alto Comissariado para as Migrações (ACM), no montante global de 3.546.000,00€, tendo-se verificado um aumento de 3.090.000,00€ relativamente ao ano anterior.

No que diz respeito às transferências para a SG-MAI estas aumentaram no valor 6.551.282,18€, em comparação com o ano de 2018.

Quadro 5 | Transferências 2018 / 2019

Fonte Financiamento	Organismo	Despesa Líquida		Variação 2018/2019 (€)
		2018	2019	
123				
	ANSR	19.000,00		-19.000,00
	Serv. Soc. da GNR	7.700,00		-7.700,00
	SGMAI		5.703.277,00	5.703.277,00
Subtotal 123		26.700,00	5.703.277,00	5.676.577,00
129				
	SGMAI	3.615.532,38	4.463.537,56	848.005,18
Subtotal 129		3.615.532,38	4.463.537,56	848.005,18
282				
	ACM	456.000,00	3.546.000,00	3.090.000,00
Subtotal 282		456.000,00	3.546.000,00	3.090.000,00
	Total Transferências	4.098.232,38	13.712.814,56	9.614.582,18

No que concerne ao orçamento de Receita do SEF este contempla seis Fontes de Financiamento distintas, que em 2019 apresentaram os seguintes graus de execução:

- Em Receita proveniente do Orçamento de Estado (FF 111) foi cobrada 98,51% da receita prevista, ou seja, 19.210.073,63€;
- O Saldo da Gerência anterior (FF121) integrado no orçamento de 2019 atingiu o montante de 87.071.503,58€;
- As Receitas Próprias (FF 123) atingiram 132,0% de execução, conseqüentemente a receita cobrada excedeu em 32,7% a receita inicialmente prevista;
- As Transferências recebidas de outros organismos (FF 129) excedeu o inicialmente previsto, obtendo-se a taxa de cobrança de 108,57%;
- No que diz respeito aos Fundos Comunitários (FF 282) a taxa de cobrança foi 57,11%, não se tendo atingido o montante de receita comunitária inicialmente prevista;
- No que se refere ao Saldo de Fundos Europeus (FF 288), foi cobrado 3.216.170,42€.

De referir, ainda, que a Receita Própria cobrada (FF 123) correspondeu a 67,28% do total das Previsões Iniciais da Receita Própria, as Transferências entre Organismos (FF 129) corresponderam a 23,09% e Fundos Comunitários a 7,51%.

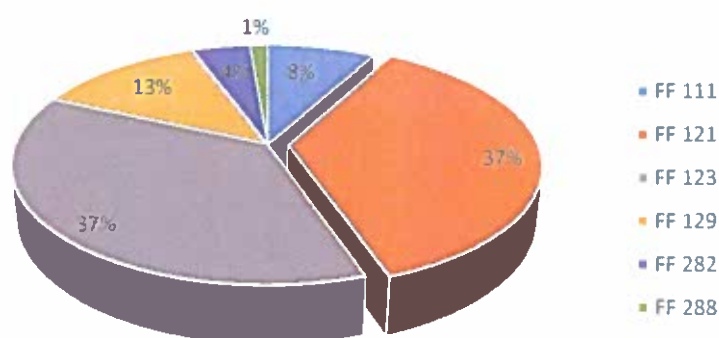
No que concerne ao saldo transitado, de 2018 para a gestão de 2019, no montante total de 90.287.674,00, importa referir que o mesmo se desagrega da seguinte forma:

- FF 121 o montante de 87.071.503,58€;
- FF 288 (Saldo de Fundos Europeus) no valor de 3.216.170,42€.

Quadro 6 | RECEITA - Execução Orçamental por Fonte de Financiamento

Fonte Fin.	Previsões Iniciais	Receita Cobrada Líquida	Pagamentos Líquidos	Receita Consignada Disponível	% Rec. Cobrada relativamente às Previsões Iniciais	% Rec. Cobrada relativamente ao Total das Previsões Iniciais
111	19.500.000,00	19.210.073,63	19.210.073,63		98,51	14,66
121	0,00	87.071.503,58		87.071.503,58	100,00	66,45
123	66.431.424,00	88.153.411,89	71.988.377,58	16.165.034,31	132,70	67,28
129	27.868.415,00	30.257.359,61	25.176.695,78	5.080.663,83	108,57	23,09
282	17.231.115,00	9.841.153,46	5.341.375,18	4.499.778,28	57,11	7,51
288	0,00	3.216.170,42	78.198,15	3.137.972,27	100,00	2,45
Resultado	131.030.954,00	237.749.672,59	121.794.720,32	115.954.952,27	181,45	

Gráfico 12| Receita Cobrada Líquida por Fonte de Financiamento



Em 2019 a Receita Cobrada Líquida incrementou 29,74% face ao ano anterior, em resultado da conjuntura económica favorável que produziu efeitos na economia portuguesa ao nível do mercado de trabalho, do turismo e do ensino.

No que respeita às diversas receitas cobradas, entre as quais as Taxas Diversas, Multas e outras Penalidades, Receita proveniente da União Europeia – Instituições, Estado, Venda de Bens Publicações e

Impressos, entre outras, foram, comparativamente com 2018, arrecadados mais de 54 milhões de euros, conforme consta do quadro 7.

Relativamente à receita proveniente de Taxas Segurança - ANAC e outros, verificou-se um aumento, comparativamente com 2018, no valor de 11.683.225,93€, uma vez que em 2018, a Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC) não teve possibilidade de proceder atempadamente, à transferência para este serviço de segurança, tendo o montante transitado no saldo de gerência da ANAC e contabilizado por este serviço em 2019.

Quadro 7 | Comparação 2018 /2019 Receita Cobrada

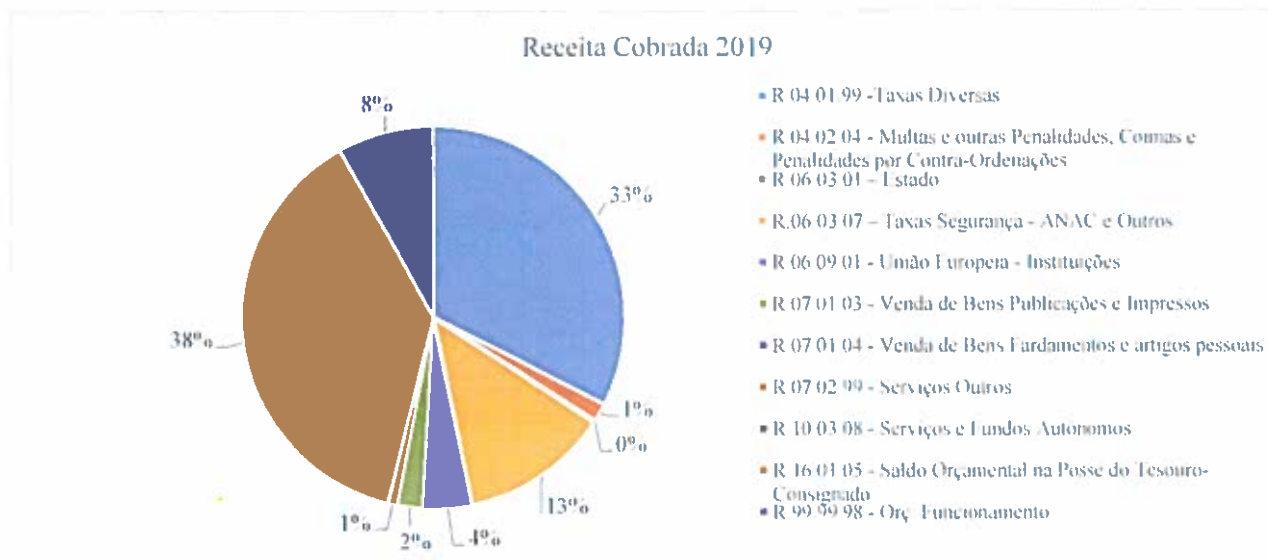
Receita Cobrada Líquida				
Tipo de Receita	2018	2019	Variação 2018/2019	
			€	%
R.04.01.99 -Taxas Diversas	64.770.180,12	77.382.169,53	12.611.989,41	19,47
R.04.02.04 - Multas e outras Penalidades, Coimas e Penalidades por Contraordenações	2.536.244,23	3.642.502,01	1.106.257,78	43,62
R.06.03.01 – Estado	519.572,88	456.471,81	-63.101,07	-12,14
R.06.03.07 – Taxas Segurança - ANAC e Outros	18.117.661,87	29.800.887,80	11.683.225,93	64,49
R.06.09.01 - União Europeia - Instituições	8.821.226,05	9.841.153,46	1.019.927,41	11,56
R.07.01.03 - Venda de Bens Publicações e Impressos	3.181.565,10	5.208.237,90	2.026.672,80	63,70
R.07.01.04 - Venda de Bens Fardamentos e artigos pessoais	14,76		-14,76	-100,00
R.07.02.99 - Serviços Outros	823.780,67	1.920.502,45	1.096.721,78	133,13
R.10.03.08 - Serviços e Fundos Autónomos	7.700,00		-7.700,00	-100,00
R.16.01.05 - Saldo Orçamental na Posse do Tesouro- Consignado	65.797.798,02	90.287.674,00	24.489.875,98	37,22
R.99.99.98 - Orç. Funcionamento	18.668.891,64	19.210.073,63	541.181,99	2,90
TOTAL	183.244.635,34	237.749.672,59	54.505.037,25	29,74

Tendo em conta o crescimento do turismo estrangeiro que cresceu quase 7,3% face a 2018, em que Portugal recebeu 27 milhões de turistas estrangeiros em 2019, acima dos 12,76 milhões registados em 2018. A continuidade da procura por parte de estudantes estrangeiros das nossas instituições de ensino e o clima de investimento favorável, contribuiu para um acréscimo substancial da receita, comparativamente com 2018, resultando num maior número de autorizações, concessões e emissões de Vistos, Autorizações Residência, Passaportes, entre outros.

No que diz respeito às Multas e outras Penalidades, Coimas e Penalidades por Contraordenações houve um aumento de 43,62% face ao ano anterior, o que reflete uma maior eficiência por parte das unidades orgânicas envolvidas nestas atividades.

Relativamente às transferências da União Europeia – Instituições houve um acréscimo de 11,56% face a 2018.

Gráfico 13| Receita Cobrada em 2019 por tipo de receita



De forma sucinta, comparativamente com o ano de 2018 a receita própria aumentou 29.473.979,28 € (excluindo R.16.01.05 - Saldo Orçamental na Posse do Tesouro-Consignado e R.99.99.98 – Orçamento de Funcionamento) o que correspondeu a um aumento de 29,84 %. Ao procedermos à inclusão do “Saldo Orçamental na Posse do Tesouro – Consignado à receita” e à restante receita cobrada o aumento foi de 54.505.037,25 €, ou seja, de 29,74 %.

1.2.1. Orçamento do SEF

Em 2019 a dotação orçamental inicial do SEF aprovada em sede de Orçamento de Estado (OE) foi de 116.639.507,00€, tendo sofrido alterações ao longo do ano económico, por um lado pela aplicação de cativos, inicialmente em sede de OE e posteriormente através do Decreto-Lei de Execução Orçamental (DLEO), ascendo o orçamento corrigido a 142.093.265,00€.

O orçamento do SEF integra diversas Fontes de Financiamento (FF):

- Financiamento oriundo do Orçamento de Estado (FF 111) corresponde a 13,52% do total do orçamento corrigido líquido de cativos, ou seja, a 19.210.637,00€;
- As Receitas Próprias que correspondem ao montante total de 102.435.343,00€, ou seja, a 72,09% e englobam duas fontes de financiamento, a 123 (Receitas Própria que resultam da atividade direta do serviço) no valor de 75.089.698,00€ e a 129 (transferências recebidas de outros organismos) no montante de 27.345.645,00€;

- Os Fundos Comunitários (FF 282) afetos a projetos co-financiados no valor de 17.231.115,00€ correspondente a 12,13% do orçamento do serviço.
- Os Saldos de Fundos Europeus (FF 288) no valor de 3.216.170,00, correspondente a 2,26% do orçamento do serviço.

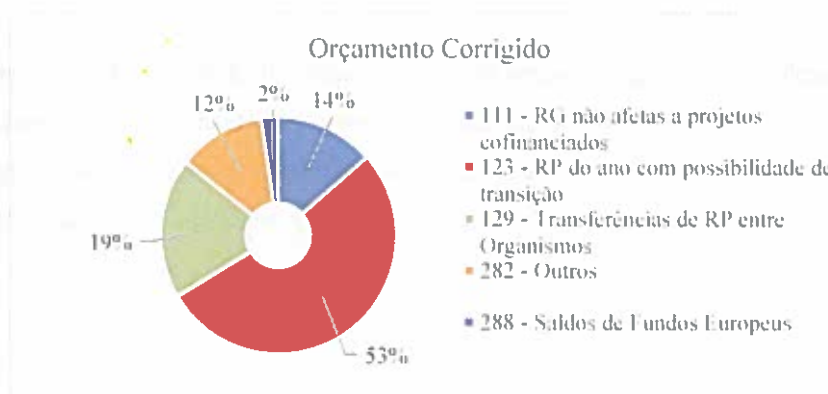
Quadro 8| Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos

Fonte Financiamento	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	%
111 - RG não afetas a projetos cofinanciados	19.210.637,00	13,52
123 - RP do ano com possibilidade de transição	75.089.698,00	52,85
129 - Transferências de RP entre Organismos	27.345.645,00	19,24
282 - Outros	17.231.115,00	12,13
288 - Saldos de Fundos Europeus	3.216.170,00	2,26
Resultado	142.093.265,00	100,00

Importa, referir, que as verbas provenientes do Orçamento de Estado (FF 111) estão destinadas, exclusivamente, ao pagamento de vencimentos.

Relativamente às Receitas Próprias (FF 123) importa referir que esta é a fonte de financiamento mais representativa do orçamento do SEF, cujo peso é de 52,85%, enquanto que a receita proveniente das transferências entre serviços representa 19,24% e os Fundos Comunitários, por sua vez, representam somente 12,13% do Orçamento corrigido. Os Saldos de Fundos Europeus representam apenas 2,26%

Gráfico 14 | Orçamento DESPESA do SEF – Repartição por Fonte de Financiamento



Quadro 9 | Orçamento DESPESA do SEF
Execução por Fonte de Financiamento e Agrupamento

Fonte Fin.	Agrup	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	Tot Líq. Desp. Paga	Grau Exec. Orçamental
111	01	19.210.637,00	19.210.073,63	100,00
123	01	42.179.951,00	41.158.857,48	97,58
	02	20.156.227,00	18.440.522,85	91,49
	03	11.000,00	119,86	1,09
	04	6.550.001,00	6.512.509,44	99,43
	06	187.519,00	183.179,72	97,69
	07	6.005.000,00	5.693.188,23	94,81
129	01	60.018,00	57.566,39	95,92
	02	19.447.743,00	18.330.369,53	94,25
	04	5.355.539,00	5.355.410,80	100,00
	07	2.482.345,00	1.433.349,06	57,74
282	01	550.000,00	2.990,21	0,54
	02	6.050.000,00	457.639,47	7,56
	04	5.599.115,00	4.537.847,36	81,05
	07	5.032.000,00	342.898,14	6,81
288	02	3.178.181,00	78.198,15	2,46
	04	37.989,00		
	Resultado	142.093.265,00	121.794.720,32	85,71

Considerando que o SEF executou 85,71% do orçamento corrigido líquido (deduzido de cativos), o que na sua generalidade é positivo, uma vez que permitiu a prossecução da missão e dos objetivos desta força de segurança.

No entanto, importa, realçar que no agrupamento “07 -. Aquisições de Bens de Capital” somente foi executado 55,25% da dotação corrigido líquido disponível. O aumento da taxa em 2019 decorre do facto de em 2018 foi iniciado o levantamento das necessidades por parte das diversas unidades orgânicas e foram iniciados diversos procedimentos de contratação, tendo alguns ainda sido concluídos em 2018 e outros concluídos em 2019.

Quadro 10 | Controlo Orçamental-Despesa-Execução por Agrupamento

Agrup	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	Tot Liq. Desp. Paga	Grau Exec. Orçamental
01	62.000.606,00	60.429.487,71	97,47
02	48.832.151,00	37.306.730,00	76,40
03	11.000,00	119,86	1,09
04	17.542.644,00	16.405.767,60	93,52
06	187.519,00	183.179,72	97,69
07	13.519.345,00	7.469.435,43	55,25
Resultado	142.093.265,00	121.794.720,32	85,71

Quadro 11 | Controlo Orçamental-Despesa-Execução por Fonte de Financiamento

Fonte Fin.	Orçamento Corrigido (a)	Execução (b)	Taxa de Execução
111 - RG não afetas a projetos cofinanciados	19.210.637,00	19.210.073,63	100,00
123 - RP do ano com possibilidade de transição	75.089.698,00	71.988.377,58	95,87
129 - Transferências de RP entre Organismos	27.345.645,00	25.176.695,78	92,07
282 - Outros	17.231.115,00	5.341.375,18	31,00
288 - Saldos de Fundos Europeus	3.216.170,00	78.198,15	2,43
Resultado	142.093.265,00	121.794.720,32	85,71

a) Corresponde ao orçamento corrigido líquido de cativos

b) Total Líquido Despesa Paga.

No que diz respeito aos projetos comunitários (FF282 “Outros”) importa referir que em 2018 a taxa de execução foi de 44,50%, o que correspondeu a 8.084.121,59€, tendo em 2019 a mesma diminuída a 31,00% face ao orçamento corrigido, ou seja, atingiu os 5.341.375,18€.

1.2.2. Transferências para o MAI

Em 2019 o SEF efetuou transferências para serviços sob a tutela do Ministério da Administração Interna (MAI) conforme consta do quadro infra:

Quadro 12 | Transferências para serviços do MAI

Fonte Financiamento	Dot.Corrq.Liq.cativos	Organismo	Despesa Líquida	% de execução
123	75.089.698,00	SG-MAI	5.703.277,00	7,60
129	27.345.645,00	SG-MAI	4.463.537,56	16,32
282	17.231.115,00	ACM	3.546.000,00	20,58
Total	119.666.458,00		13.712.814,56	11,46

As transferências para o MAI em 2019 somente representaram 11,46%, das dotações corrigidas líquidas de cativos, relativamente às fontes de financiamento 123, 129 e 282.

1.2.3. Prazo médio de pagamentos

O Prazo Médio de Pagamentos em 2019 foi de 55,75 dias, ligeiramente superior ao de 2018, devendo-se à escassez de recursos humanos afetos à área da despesa, para verificação, processamento, contabilização da documentação e pagamento da despesa.

Quadro 13|Prazo Médio de Pagamento

	Nº Faturas		PMP	
	2018	2019	2018	2019
1º Trimestre	839	1241	28	56
2º Trimestre	2.225	1.996	55	52
3º Trimestre	1.883	2.172	59	46
4º Trimestre	2.970	3.374	54	69
Média	1.979	2.196	49	55,75

1.2.4. Publicitação dos gastos em publicidade

No ano de 2019 foram despendidos 9.140,95€ referentes a publicidade institucional, tendo-se dado cumprimento ao preconizado na Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto.

Apresentam-se, na Tabela infra, os montantes despendidos por tipologia de publicidade institucional.

Tabela 11| Despesas com publicidade

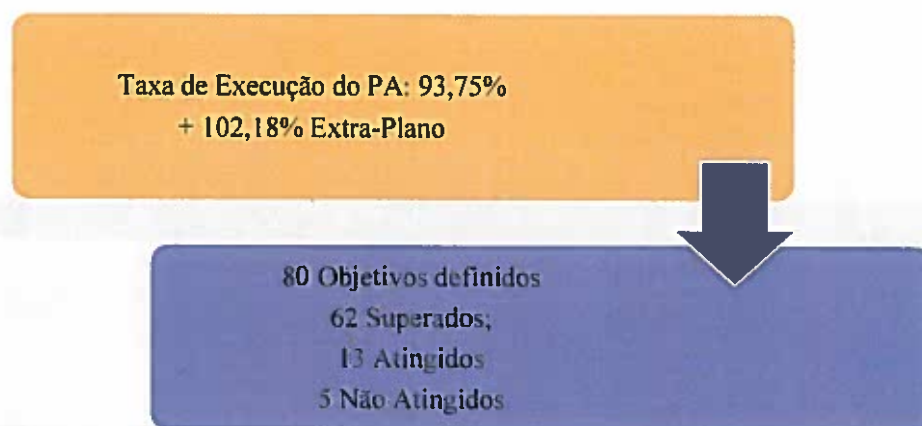
Despesas com publicidade 2019 Publicações de anúncios nos DR e em jornais diários (publicidade obrigatória)	
Montante	Designação
102,34 €	Publicação anúncio CM
98,40 €	RECRUTAMENTO 4 A.1. - ANÚNCIO CM
0,00 €	Publicação de anúncio no Diário de Notícias
201,72 €	Publicação de anúncio no jornal Correio da Manhã
440,83 €	Publicação anúncio DN
253,71 €	Publicação anúncio 2ª série DR
253,84 €	Publicação de anúncio
4 952,37 €	Publicação anúncios DR - pagamento de atos
496,63 €	Publicação de anúncio 2ª série DR-Pagamento atos
0,00 €	Procedimento Concursal - Publicação de anúncio
258,85 €	Publicação DR concurso externo CH - Ano 2018
95,58 €	Publicação de anúncio no jornal "Diário Insular"
0,00 €	Publicação de atos no DR-MySEF
0,00 €	Aquisição de serviços de viagens-publicação de anúncio
174,78 €	Publicação de atos no diário da República
0,00 €	Aquisição de folhetos estudante - "Bem-vindo a Portugal"
0,00 €	Publicação de anúncio CM
23,98 €	FM DCGA 57 A 60-RECONSTI DEZ/19(desp Out e Nov)
1 787,92 €	Publicação de anúncios na 2ª série do Diário da República
Total:	9 140,95 €

IV. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2019 POR UNIDADE ORGÂNICA

Paralelamente ao desempenho verificado no QUAR, no qual o SEF obteve uma taxa de realização de 120,97%, também nas restantes atividades das unidades orgânicas, o desempenho foi positivo, tendo sido cumpridos a maioria dos objetivos estabelecidos.

O Plano de Atividades para 2019 não foi executado na sua totalidade, sendo que, por outro lado, acresceram um conjunto alargado de atividades extraplano (cerca de 102,18%).

Neste âmbito, foram definidos para as unidades orgânicas 80 objetivos, dos quais 62 foram superados, 13 atingidos, e 5 não atingidos.



A não concretização de alguns objetivos pelas unidades orgânicas advém de diversas condicionantes, nomeadamente:

- A escassez de recursos humanos;
- A redefinição de prioridades em razão de oportunidades político-estratégicas;

Desta autoavaliação, efetuada pelos dirigentes, salienta-se, uma vez mais, a elevada ambição nos objetivos delineados e o elevado grau de superação, revelando o significativo esforço efetuado pelo Serviço e pelos seus colaboradores.

De seguida, apresentam-se, as Fichas de Autoavaliação das Unidades Orgânicas do SEF.

Gabinete de Inspeção (GI)

Competências, objetivos, indicadores, metas e atividades

Competências

Efetuar, de forma com as instruções do diretor nacional, as inspeções de rotina e extraordinárias nos serviços, proceder a auditorias, mediações e inquirições e instruir processos disciplinares

Ficha de Atividades 2019														
ID	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID	Indicador	Forma de medição	Meta	Peso do indicador (%)	Exatidão						Atividade
								Realizado	Taxa de Execução	Comprovação (Superou, Igualou ou Não Chegou)	Peso de cada item PI	Taxa de Execução PI	Taxa de Execução PI	
GI.01	Promover as ações de controlo interno Art 16/1 Dec-Lei 240/2012 a unidades orgânicas do SEF	35%	GI.01.01	Nº de Inspeções	Relatórios	2	100%	2	100.0%	Atingiu	35%	35%	0.00%	Reformação das Tabelas
GI.02	Dematerializar os processos do GI	30%	GI.02.01	Taxa de dematerialização	Tabela de recomendações	40%	100%	40%	100.0%	Atingiu	30%	30%	0.00%	Reservação do Equipamento
GI.03	Monitorização da aplicação das recomendações Art.16/1/2 Dec-Lei 240/2012	35%	GI.03.01	Nº Follow Ups	Relatórios e registos Estatísticos GI	2	100%	3	150.0%	Superou	35%	35%	17.50%	Reformação das Tabelas
								Taxa de Execução Global:		100%			17.50%	

OBSERVAÇÕES E COMENTÁRIOS

Me ano em curso do corrente ano, manteve-se os compromissos em termos de recursos humanos do Gabinete

Gabinete Jurídico (GJ)

Competências, objetivos, indicadores, metas e atividades

Competências

Elaborar os estudos, pareceres e parecer de submissão sobre matérias de natureza jurídica
 Elaborar os pareceres de defesa e parecer de submissão em vista à abertura de processo de licenciamento de atividades de natureza jurídica, de natureza de natureza jurídica
 Elaborar os pareceres, estudos e pareceres em resposta à requisição de pareceres sobre assuntos de natureza jurídica do Serviço
 Elaborar pareceres sobre as questões jurídicas levantadas nos processos de natureza jurídica
 Prestar consultoria sobre questões jurídicas de natureza jurídica

Ficha de Atividades 2019														
ID	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID	Indicador	Forma de medição	Meta	Peso do indicador (%)	Exatidão						Atividade
								Realizado	Taxa de Execução	Comprovação (Superou, Igualou ou Não Chegou)	Peso de cada item PI	Taxa de Execução PI	Taxa de Execução PI	
GI.01	Apresentar o plano de trabalho de âmbito de 12 meses, em termos de distribuição de tarefas	30%	GI.01.01	Taxa percentual de aprovação de processos	Processos de registo de submissão de processos	75%	100%	100.0%	121.9%	Superou	30%	30%	10.0%	Elaboração de Pareceres
GI.02	Elaboração de pareceres e parecer de submissão de processos de natureza jurídica	30%	GI.02.01	Quantidade	Informações sobre o processo	0	100%	0	125.0%	Superou	30%	30%	7.5%	Elaboração de pareceres legais Pareceres de submissão de processos de natureza jurídica
GI.03	Elaborar pareceres em vista à abertura de processo de licenciamento de atividades de natureza jurídica	40%	GI.03.01	Quantidade de Pareceres	Processos de registo de Pareceres	20	100%	20	100.0%	Atingiu	40%	40%	0.0%	Elaboração de pareceres legais Pareceres de submissão de processos de natureza jurídica
								Taxa de Execução Global:		100%			17.5%	

OBSERVAÇÕES E COMENTÁRIOS

Gabinete de Recursos Humanos (GRH)

Competências, objetivos, indicadores, metas e atividades

Competências

Definir o plano de recursos humanos do gabinete administrativo do pessoal
 Elaborar estudos, pareceres e pareceres em vista à gestão dos recursos humanos
 Estudar e promover os estudos tendentes a atualizar os dados de pessoal
 Organizar e manter atualizado o registo biográfico e dos dados dos trabalhadores
 Elaborar e manter atualizado o registo biográfico e dos dados dos trabalhadores
 Prestar consultoria em matéria de recursos humanos

Ficha de Atividades 2019														
ID	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID	Indicador	Forma de medição	Meta	Peso do indicador (%)	Exatidão						Atividade
								Realizado	Taxa de Execução	Comprovação (Superou, Igualou ou Não Chegou)	Peso de cada item PI	Taxa de Execução PI	Taxa de Execução PI	
GRH.01	Elaborar o plano de recursos humanos do gabinete administrativo do pessoal	15%	GRH.01.01	Taxa de Execução	SEI	100%	100%	100.0%	100%	Atingiu	15%	15%	0.00%	Elaboração do plano de recursos humanos do gabinete administrativo do pessoal
GRH.02	Atualização dos dados de pessoal do gabinete administrativo do pessoal	15%	GRH.02.01	Taxa de atualização de dados de pessoal	SEI	100%	100%	100.0%	100%	Atingiu	15%	15%	0.00%	Atualização dos dados de pessoal do gabinete administrativo do pessoal
GRH.03	Atualização dos dados de pessoal do gabinete administrativo do pessoal	25%	GRH.03.01	Taxa de Execução	SEI	100%	100%	100.0%	100%	Atingiu	25%	25%	0.00%	Atualização dos dados de pessoal do gabinete administrativo do pessoal
GRH.04	Elaboração de pareceres sobre questões de natureza jurídica	30%	GRH.04.01	Taxa de Execução	SEI	100%	100%	100.0%	100%	Atingiu	30%	30%	0.00%	Elaboração de pareceres sobre questões de natureza jurídica
GRH.05	Elaboração de pareceres sobre questões de natureza jurídica	10%	GRH.05.01	Taxa de Execução	SEI	100%	100%	100.0%	100%	Atingiu	10%	10%	0.00%	Elaboração de pareceres sobre questões de natureza jurídica
GRH.06	Elaboração de pareceres sobre questões de natureza jurídica	15%	GRH.06.01	Taxa de Execução	SEI	100%	100%	100.0%	100%	Atingiu	15%	15%	0.00%	Elaboração de pareceres sobre questões de natureza jurídica
								Taxa de Execução Global:		100%			0.00%	

OBSERVAÇÕES E COMENTÁRIOS

Direção Central de Imigração e Documentação (DCID)

Competências, objetivos, tarefas, metas e atividades

Competências
 Regular e controlar o fluxo de estrangeiros, incluindo os processos de imigração regularizada.
 Regular e controlar a estadia de estrangeiros em território português.
 Regular e controlar a saída de estrangeiros do território português.
 Regular e controlar a entrada de estrangeiros no território português.
 Regular e controlar a saída de estrangeiros do território português.
 Regular e controlar a entrada de estrangeiros no território português.

ID	Objetivo	Prioridade	Código	Indicador	Unidade de Medida	Meta	Fim da Medição (%)	Estatísticas				Observações				
								Realizado	Taxa de Realização (%)	Valor	Valor					
DCID.01	Regular e controlar o fluxo de estrangeiros em território português.	Alta	DCID.01.01	% de processos concluídos em 2019	Processos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DCID.02	Regular e controlar a estadia de estrangeiros em território português.	Alta	DCID.02.01	% de estrangeiros com autorização de estadia regularizada	Estrangeiros	100%	100%	98,3%	112,7%	Supera	68%	64%	69%			
DCID.03	Regular e controlar a saída de estrangeiros do território português.	Alta	DCID.03.01	% de estrangeiros com autorização de saída regularizada	Estrangeiros	100%	100%	97%	47,9%	Supera	30%	30%	40,0%			
DCID.04	Regular e controlar a entrada de estrangeiros no território português.	Alta	DCID.04.01	% de estrangeiros com autorização de entrada regularizada	Estrangeiros	100%	100%	100%	100%	Supera	30%	30%	15,9%			

Direção Central de Investigação (DCINV)

Competências, objetivos, tarefas, metas e atividades

Competências
 Investigar crimes e infrações de natureza criminal, incluindo a investigação de crimes transfronteiriços.
 Investigar crimes e infrações de natureza criminal, incluindo a investigação de crimes transfronteiriços.
 Investigar crimes e infrações de natureza criminal, incluindo a investigação de crimes transfronteiriços.
 Investigar crimes e infrações de natureza criminal, incluindo a investigação de crimes transfronteiriços.

ID	Objetivo	Prioridade	Código	Indicador	Unidade de Medida	Meta	Fim da Medição (%)	Estatísticas				Observações		
								Realizado	Taxa de Realização (%)	Valor	Valor			
DCINV.01	Investigar crimes e infrações de natureza criminal, incluindo a investigação de crimes transfronteiriços.	Alta	DCINV.01.01	% de processos concluídos para crimes de natureza criminal	Processos	100%	100%	19	237,5%	Supera	25%	25%	14,6%	
DCINV.02	Investigar crimes e infrações de natureza criminal, incluindo a investigação de crimes transfronteiriços.	Alta	DCINV.02.01	% de processos concluídos para crimes de natureza criminal	Processos	100%	100%	3	154,0%	Supera	20%	20%	16,0%	
DCINV.03	Investigar crimes e infrações de natureza criminal, incluindo a investigação de crimes transfronteiriços.	Alta	DCINV.03.01	% de processos concluídos para crimes de natureza criminal	Processos	100%	100%	10	100,0%	Supera	20%	20%	16,0%	
DCINV.04	Investigar crimes e infrações de natureza criminal, incluindo a investigação de crimes transfronteiriços.	Alta	DCINV.04.01	% de processos concluídos para crimes de natureza criminal	Processos	100%	100%	543	140,0%	Supera	20%	20%	4,2%	
DCINV.05	Investigar crimes e infrações de natureza criminal, incluindo a investigação de crimes transfronteiriços.	Alta	DCINV.05.01	% de processos concluídos para crimes de natureza criminal	Processos	100%	100%	8	125,0%	Supera	15%	15%	1,6%	
Taxa de Execução Global								100%			20%	20%	17,2%	

Direção de Fronteiras de Lisboa (DFL)

Competências, objetivos, tarefas, metas e atividades

Competências
 Controlar e assegurar o cumprimento das regras de entrada e saída de estrangeiros em território português.
 Controlar e assegurar o cumprimento das regras de entrada e saída de estrangeiros em território português.
 Controlar e assegurar o cumprimento das regras de entrada e saída de estrangeiros em território português.
 Controlar e assegurar o cumprimento das regras de entrada e saída de estrangeiros em território português.

ID	Objetivo	Prioridade	Código	Indicador	Unidade de Medida	Meta	Fim da Medição (%)	Estatísticas				Observações		
								Realizado	Taxa de Realização (%)	Valor	Valor			
DFL.01	Controlar e assegurar o cumprimento das regras de entrada e saída de estrangeiros em território português.	Alta	DFL.01.01	% de processos concluídos para controle de fronteiras	Processos	100%	100%	7	102,1%	Supera	20,4	20,4	16,61%	
DFL.02	Controlar e assegurar o cumprimento das regras de entrada e saída de estrangeiros em território português.	Alta	DFL.02.01	% de processos concluídos para controle de fronteiras	Processos	100%	100%	10	9,7%	Supera	40,0	40,0	57,00%	
DFL.03	Controlar e assegurar o cumprimento das regras de entrada e saída de estrangeiros em território português.	Alta	DFL.03.01	% de processos concluídos para controle de fronteiras	Processos	100%	100%	32	456,6%	Supera	20,0	20,0	110,00%	
DFL.04	Controlar e assegurar o cumprimento das regras de entrada e saída de estrangeiros em território português.	Alta	DFL.04.01	% de processos concluídos para controle de fronteiras	Processos	100%	100%	9	456,6%	Supera	20,0	20,0	70,00%	
Taxa de Execução Global								100%			20,4%	20,4%	152,61%	

Direção Regional dos Açores (DRAç)

Competências, objetivos, funções, metas e atividades

Competências

- Representar o SEF na respetiva área de jurisdição
- Garantir o funcionamento adequado dos serviços na sua dependência de modo a garantir os objetivos do SEF
- Garantir o cumprimento dos procedimentos internos no controlo de fronteira
- Asegurar o cumprimento das medidas e suas áreas determinadas pelas autoridades competentes, bem como o registo das pessoas de entrada em território nacional
- Garantir a instrução dos processos de controlo de admissão
- Monitorizar os processos de expulsão administrativa
- Executar as decisões de expulsão
- Decidir e mandar executar os processos de readmissão administrativa passiva, por via terrestre
- Proteger a permanência de estrangeiros em território nacional
- Exatidão no processamento de pedidos de visto
- Conceder o renovo de autorizações de residência
- Decidir sobre a concessão ou redução de taxas
- Visar os passaportes emitidos pelas representações diplomáticas estrangeiras em Portugal
- Conceder salvas-conduta
- Autorizar a realização de despesas até ao momento efetuar por despacho do diretor nacional
- Verificar e controlar a realização de despesas
- Processar a verificação regular das fundas em outro país de destino
- Realizar as verificações contabilísticas e a cobrança de impostos
- Autorizar o giro de férias de pessoal, de acordo com o plano de férias superiormente aprovado
- Mandar proceder à verificação documental das falsas por doença
- Inspeção de falsas
- Desempenhar as funções que por lei, regulamento ou determinação superior lhe forem cometidas

Ficha de Atividades 2019															
ID CI	Objetivo	Peso de Trabalho (%)	ID J	Indicador	Fonte de Informação	Meta	Peso de Trabalho (%)	Realizado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superior, Igual, ou Inferior)	Ponderação (0 a 100)	Taxa de Execução (%)	Taxa de Execução (Pontos)	% de Cumprimento (Superior, Igual, ou Inferior)	Atividade
DRAç.01	Reduzir a pendência processual	30%	DRAç.01.01	Taxa de resolução	Relatório	10%	100%	0	1000%	Superior	30%	30%	370,0%		Monitorização próxima das pendências em SI-GAP identificação de contingências e sua correção.
DRAç.02	Melhorar o tempo médio de espera em consolas de fronteiras	40%	DRAç.02.01	Minutos	Meta informática e GTP	4 00 minutos	100%	6,09	184%	Superior	40%	40%	13,8%		Monitorização com base nos dados PASSE / RAPID e SI-GAP/SI-RECEITAS.
DRAç.03	Cumprir o prazo legal de decisão relativa às concessões e renovações de Titulos de Residência	30%	DRAç.03.01	% de processos concluídos em 2019	Relatório SI-SEF	85%	100%	100,0%	118%	Superior	30%	30%	5,3%		Monitorização próxima das pendências em SI-GAP
Taxa de Execução Global											100%	100,0%			

Direção Regional do Algarve (DRA)

Competências, objetivos, funções, metas e atividades

- Representar o SEF na respetiva área de jurisdição
- Garantir o funcionamento adequado dos serviços na sua dependência de modo a garantir os objetivos do SEF
- Garantir o cumprimento dos procedimentos internos no controlo de fronteira
- Asegurar o cumprimento das medidas e suas áreas determinadas pelas autoridades competentes, bem como o registo das pessoas de entrada em território nacional
- Garantir a instrução dos processos de controlo de admissão
- Monitorizar os processos de expulsão administrativa
- Executar as decisões de expulsão
- Decidir e mandar executar os processos de readmissão administrativa passiva, por via terrestre
- Proteger a permanência de estrangeiros em território nacional
- Exatidão no processamento de pedidos de visto
- Conceder o renovo de autorizações de residência
- Decidir sobre a concessão ou redução de taxas
- Visar os passaportes emitidos pelas representações diplomáticas estrangeiras em Portugal
- Conceder salvas-conduta
- Autorizar a realização de despesas até ao momento efetuar por despacho do diretor nacional
- Verificar e controlar a realização de despesas
- Processar a verificação regular das fundas em outro país de destino
- Realizar as verificações contabilísticas e a cobrança de impostos
- Autorizar o giro de férias de pessoal, de acordo com o plano de férias superiormente aprovado
- Mandar proceder à verificação documental das falsas por doença
- Inspeção de falsas
- Desempenhar as funções que por lei, regulamento ou determinação superior lhe forem cometidas

Ficha de Atividades 2019															
ID CI	Objetivo	Peso de Trabalho (%)	ID J	Indicador	Fonte de Informação	Meta	Peso de Trabalho (%)	Realizado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superior, Igual, ou Inferior)	Ponderação (0 a 100)	Taxa de Execução (%)	Taxa de Execução (Pontos)	% de Cumprimento (Superior, Igual, ou Inferior)	Atividade
DRA.01	Reduzir a pendência processual	25%	DRA.01.01	Taxa de resolução	Relatório	10%	100%	41%	510,0%	Superior	25%	25%	77,50%		Atenuação do prazo legal de decisão de 27 dias, sendo de 15 dias os processos concluídos em 27 dias, através da aplicação de procedimentos acelerados de dois membros para os efeitos de expedição.
DRA.02	Melhorar o tempo médio de espera em consolas de fronteiras	25%	DRA.02.01	Minutos	Relatório GTP e GTP	4 50 minutos	100%	70	16,0%	Igual	25%	25%	14,00%		Atenuação do prazo médio de espera em consolas de fronteiras, através da implementação de procedimentos acelerados, através da implementação de sistemas, aplicação de medidas de apoio técnico, bem como de aplicação de procedimentos de decisão rápida, sendo de 15 dias os processos concluídos em 27 dias.
DRA.03	Melhorar o tempo médio de espera em consolas de fronteiras	25%	DRA.03.01	Minutos	Meta informática e GTP	4 00 minutos	100%	6,44	161,5%	Superior	25%	25%	10,07%		Atenuação do prazo médio de espera em consolas de fronteiras através da implementação de procedimentos acelerados, através da implementação de sistemas, aplicação de medidas de apoio técnico, bem como de aplicação de procedimentos de decisão rápida, sendo de 15 dias os processos concluídos em 27 dias.
DRA.04	Cumprir o prazo legal de decisão relativa às concessões e renovações de Titulos de Residência	25%	DRA.04.01	% de processos concluídos em 2019	Relatório SI-SEF	85%	100%	96%	112,4%	Superior	25%	25%	12,9%		Atenuação do prazo médio de espera para a concessão de 27 dias, sendo de 15 dias os processos concluídos em 27 dias através da aplicação de procedimentos acelerados de dois membros para os efeitos de expedição, sendo de 15 dias os processos concluídos em 27 dias.
Taxa de Execução Global											100%	86,81%			

Direção Regional do Centro (DRC)

Resumo de atividades em 2019

Objetivo: Melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SEF e garantir a segurança dos cidadãos.

Indicadores de desempenho: Satisfação dos cidadãos, tempo de resposta, eficiência dos processos.

Objetivo	Indicador	Meta	Realizado	Valor	Porcentagem	Observações
Garantir a segurança dos cidadãos	Processos de entrada e saída	100%	98%	98%	98%	Processos de entrada e saída realizados com segurança e eficiência.
Melhorar a qualidade dos serviços	Satisfação dos cidadãos	85%	82%	96%	96%	Processos de entrada e saída realizados com segurança e eficiência.
Garantir a segurança dos cidadãos	Processos de entrada e saída	100%	98%	98%	98%	Processos de entrada e saída realizados com segurança e eficiência.
Melhorar a qualidade dos serviços	Satisfação dos cidadãos	85%	82%	96%	96%	Processos de entrada e saída realizados com segurança e eficiência.

Direção Regional de Lisboa e Vale do Tejo (DRLVTA)

Resumo de atividades em 2019

Objetivo: Melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SEF e garantir a segurança dos cidadãos.

Indicadores de desempenho: Satisfação dos cidadãos, tempo de resposta, eficiência dos processos.

Objetivo	Indicador	Meta	Realizado	Valor	Porcentagem	Observações
Garantir a segurança dos cidadãos	Processos de entrada e saída	100%	98%	98%	98%	Processos de entrada e saída realizados com segurança e eficiência.
Melhorar a qualidade dos serviços	Satisfação dos cidadãos	85%	82%	96%	96%	Processos de entrada e saída realizados com segurança e eficiência.
Garantir a segurança dos cidadãos	Processos de entrada e saída	100%	98%	98%	98%	Processos de entrada e saída realizados com segurança e eficiência.
Melhorar a qualidade dos serviços	Satisfação dos cidadãos	85%	82%	96%	96%	Processos de entrada e saída realizados com segurança e eficiência.

Direção Regional da Madeira (DRM)

Resumo de atividades em 2019

Objetivo: Melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SEF e garantir a segurança dos cidadãos.

Indicadores de desempenho: Satisfação dos cidadãos, tempo de resposta, eficiência dos processos.

Objetivo	Indicador	Meta	Realizado	Valor	Porcentagem	Observações
Garantir a segurança dos cidadãos	Processos de entrada e saída	100%	98%	98%	98%	Processos de entrada e saída realizados com segurança e eficiência.
Melhorar a qualidade dos serviços	Satisfação dos cidadãos	85%	82%	96%	96%	Processos de entrada e saída realizados com segurança e eficiência.
Garantir a segurança dos cidadãos	Processos de entrada e saída	100%	98%	98%	98%	Processos de entrada e saída realizados com segurança e eficiência.
Melhorar a qualidade dos serviços	Satisfação dos cidadãos	85%	82%	96%	96%	Processos de entrada e saída realizados com segurança e eficiência.

Direção Regional do Norte (DRN)

Índice

1. Introdução

2. Objetivos e Missão

3. Estrutura Organizativa

4. Atividades e Resultados

5. Conclusões e Perspetivas

6. Anexos

Ficha de Atividades 2019														
ID	Descrição	Percentagem (%)	Data	Local	Tipo de Atividade	Valor (€)	Valor (€) por pessoa	Cobertura			Impacto	Observações		
								População	Local	Atividade				
001-01	Atividade de sensibilização para o risco de tráfico humano em locais públicos	20%	01/01/2019	Lisboa	Sessão	5000	100%	85%	100%	100%	Alto	Realizada em parceria com a Direção Distrital de Segurança Pública de Lisboa.		
001-02	Atividade de sensibilização para o risco de tráfico humano em locais públicos	15%	01/02/2019	Lisboa	Sessão	3750	75%	80%	100%	100%	Alto	Realizada em parceria com a Direção Distrital de Segurança Pública de Lisboa.		
001-03	Atividade de sensibilização para o risco de tráfico humano em locais públicos	25%	01/03/2019	Lisboa	Sessão	6250	125%	85%	100%	100%	Alto	Realizada em parceria com a Direção Distrital de Segurança Pública de Lisboa.		
001-04	Atividade de sensibilização para o risco de tráfico humano em locais públicos	20%	01/04/2019	Lisboa	Sessão	5000	100%	85%	100%	100%	Alto	Realizada em parceria com a Direção Distrital de Segurança Pública de Lisboa.		
001-05	Atividade de sensibilização para o risco de tráfico humano em locais públicos	20%	01/05/2019	Lisboa	Sessão	5000	100%	85%	100%	100%	Alto	Realizada em parceria com a Direção Distrital de Segurança Pública de Lisboa.		
Total											100%	100%	100%	100%

V. AVALIAÇÃO FINAL

1. APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

O ano de 2019 revelou-se um ano especialmente complexo, com vários fatores e condicionantes – alterações legislativas e escassez de recursos humanos. Os resultados alcançados pelo SEF devem-se, sobretudo, ao contributo exemplar dos colaboradores, cuja dedicação, qualificação e competência permitiram a superação das dificuldades enfrentadas no quotidiano, em particular a escassez de recursos humanos.

Considerando os critérios de avaliação do desempenho (cf. artigo 11.º da Lei do SIADAP), a taxa de realização dos objetivos do SEF em 2019 foi de 120,97%, repartida em 42,92% na eficiência, 39,86% na eficácia e 38,19% na qualidade.

Objetivos Operacionais		Taxa Execução	Ponderação				
			(1)		(2)		
OBJ 1	Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão	195,21%	20%	39,04%	122,64%	35%	42,92%
OBJ 2	Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	108,75%	10%	10,88%			
OBJ 3	Garantir a operacionalização atempada dos atos a que se refere o n.º 6 do art.º 16 da LOE	100,00%	50%	50,00%			
OBJ 4	Promover a participação nos trabalhos da UE	113,61%	20%	22,72%			
OBJ 5	Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC	101,00%	50%	50,50%	113,88%	35%	39,86%
OBJ 6	Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios	126,76%	50%	63,38%			
OBJ 7	Contribuir para a melhoria da qualidade e performance do serviço	127,29%	100%	127,29%	127,29%	30%	38,19%
REALIZAÇÃO				120,97%			

(1) Ponderação de cada objetivo para a concretização da tipologia – eficácia, eficiência e qualidade – (coluna esquerda a ponderação prevista, coluna direita a realização); (2) Ponderação do objetivo para os parâmetros de avaliação (coluna esquerda somatório das realizações dos objetivos, coluna do meio a ponderação prevista, coluna direita a realização).

Tabela 24 | Avaliação Final do QUAR 2019

Considerando os parâmetros de avaliação de eficácia, eficiência e qualidade, o grau de execução é **BOM**, uma vez os parâmetros da eficácia e eficiência ficaram aquém do planeado.

Parâmetros		Grau de Execução		Avaliação	
Eficácia	35%	113,88%	39,86%	120,97%	Bom
Eficiência	35%	122,64%	42,92%		
Qualidade	30%	127,29%	38,19%		

1.1. MENÇÃO PROPOSTA PELO DIRIGENTE MÁXIMO DO SERVIÇO COMO RESULTADO DA AUTOAVALIAÇÃO, DE ACORDO COM O N.º 1 DO ARTIGO 18.º DA LEI N.º 66-B/2007, DE 28 DE DEZEMBRO, ALTERADA PELA LEI 66-B/2012 DE 31 DE DEZEMBRO

Atento o teor do presente relatório de atividades, e considerando:

- O relevante contributo do SEF para o desenvolvimento da política de segurança interna e de imigração;
- A afirmação do Serviço a nível comunitário e internacional;
- O reconhecimento consecutivo em 2008 e 2009 de *Desempenho Excelente* por S.E. o Ministro da Administração Interna, ao abrigo do disposto, conjugadamente, na alínea a) do n.º 3 do artigo 17.º, nos números 2 e 3 do artigo 18.º, e no artigo 19.º, todos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro;
- O reconhecimento de *Desempenho Bom* de 2010 a 2018⁵;
- O reconhecimento do SEF enquanto entidade de primeira linha da administração pública portuguesa na dimensão tecnológica;
- A taxa de realização dos objetivos do QUAR (120,97%)
- A superação generalizada dos objetivos contratualizados;
- A inexistência de objetivos não-atingidos (Dos sete (7) objetivos contratualizados 6 foram superados e um (1) atingido);
- A maximização dos recursos disponibilizados para o cumprimento da missão e objetivos do SEF;
- Nos termos do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pela Lei 66-B/2012 de 31 de dezembro, considero que o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras teve um **Desempenho BOM**.

A Diretora Nacional



Cristina Gatões

⁵ Aguardam-se as notações de 2015 e de 2016.

VI. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Relativamente ao Plano de Modernização Administrativa do SEF, desenvolvido no quadro do Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, este consubstancia a política assente na aproximação aos cidadãos e de desenvolvimento tecnológico que vem sendo empreendida nos últimos anos, cujo principal constrangimento, a par da complexidade material, reside na dimensão financeira. Como forma de minimizar alguns dos constrangimentos financeiros, o SEF tem procurado suportar alguns dos projetos em financiamentos através de fundos da União Europeia, como sejam o Fundo para a Segurança Interna (FSI) e o Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (FAMI), ou o Quadro Comunitário de Apoio Portugal 2020, contratualizado com a Comissão Europeia através do Acordo de Parceria que reúne a atuação dos cinco Fundos Europeus Estruturais e de Investimento - FEDER, Fundo de Coesão, FSE, FEADER e FEAMP. Adotando uma abordagem sintética desta temática, apresentam-se na tabela infra as principais medidas/ações realizadas em 2019 relativas ao Plano de Modernização Administrativa do SEF.

Âmbito – Medidas	Ações
Aspetos Gerais:	
Recrutamento, qualificação e formação dos recursos humanos, em particular de peritos de imigração	Iniciação dos VIII e IX Estágios Probatórios da Carreira de Investigação e Fiscalização; Recrutamento em Regime de Mobilidade Interna de Técnicos Superiores; Recrutamento via Procedimento Concursal Comum de Assistentes Técnicos e Técnicos e Especialistas de Informática.
Inserção de capítulo próprio nos instrumentos de planeamento estratégico do SEF	Continuação do prosseguido nos anos anteriores com a inserção de capítulo nos Planos e Relatórios de Atividades.
Acolhimento e atendimento dos cidadãos:	
Preparação, produção e disponibilização de suporte de comunicação institucional do SEF	Consolidação do Portal SEF + interativo (Integrado em Projeto de financiamento comunitário no âmbito do Portugal 2020)
Comunicação administrativa	
Programa SEF em Movimento/SEF vai à Escola	Continuação do prosseguido em anos anteriores
Centro de Contacto SEF	Continuação do prosseguido em anos anteriores
Programa SEF contra o Tráfico de Seres Humanos	Continuação do prosseguido em anos anteriores
Simplificação de procedimentos	
EURODAC RECAST – Implementação de nova versão do sistema de gestão de pedidos de asilo e refugiados	Continuação do prosseguido em anos anteriores
ConheSER+ Plataforma Única Refugiados (Inserido no Programa Simplex+-2018 - Medida 25)	Medida de implementação contínua.

<p>Foreign citizen card (Inserido no Programa Simplex + - Medida 90 e na Medida N.º 13 do Plano Nacional de Implementação do Pacto Global das Migrações) Visa fazer constar no título de autorização de residência informação equivalente à que consta do cartão de cidadão, designadamente o número de identificação fiscal (NIF), o número de inscrição na Segurança Social (NISS) e o número de inscrição no Serviço Nacional de Saúde (NSNS).</p>	<p>No título de autorização de residência foi executada a implementação do número de identificação fiscal (NIF), o número de inscrição na Segurança Social (NISS). Aguarda parecer da INCM quanto à inserção do número de inscrição no Serviço Nacional de Saúde (NSNS).</p>
<p>My SEF (Inserido no Programa iSIMPLEX 2019-2020)</p>	<p>Disponibilização de um conjunto de serviços online no novo Portal do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), criando uma área privada no mesmo – MySEF – onde possam ser realizados serviços como a renovação de títulos, o pedido de segundas vias de títulos, o pedido de certidões online, pagamentos por via eletrónica, a gestão de agendamentos, o reagendamento e a alteração de dados. A área MySEF deverá permitir ainda ao cidadão a consulta de todos os pedidos efetuados e do respetivo estado, o acesso a dados submetidos e a interação com o SEF para esclarecimentos relacionados com os pedidos.</p>
<p>CHATBOT</p>	<p>Implementação de um serviço de Chatbot no Portal do SEF, apoiando o cidadão no Portal bem como no preenchimento dos pedidos online.</p>
<p>SMART SEF ID Ferramenta que permite a criação, através de uma aplicação móvel e da utilização de quiosques de registo disponíveis nas Universidades, de uma identidade digital para estudantes universitários estrangeiros para a renovação da respetiva Autorização de Residência.</p>	<p>Consolidação do SMART SEF ID, por via do alargamento do projeto/solução tecnológica a um maior número de Universidades e serviços do SEF (tais como: fronteiras e pedidos de autorização de residência). Projeto-piloto iniciado na Universidade de Coimbra.</p>
<p>Divulgação da informação administrativa</p>	
<p>Programa SEFSTAT/BI (Integrado no Plano Nacional de Implementação do Pacto Global das Migrações - Medida N.º 5)</p>	<p>Atualização do sistema de informação estatística do Portal SEFSTAT</p>

Tabela 25 | Medidas de Modernização Administrativa do SEF

VII. ANEXOS**ANEXO I | Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes**

Questionário de
satisfação.pdf

ANEXO II | Avaliação do Sistema de Controlo Interno

SCI_2019.pdf

ANEXO III | Balanço Social 2019

BS 2019.pdf

ANEXO IV | Relatório Anual de Formação 2019

RGF 2019.pdf

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1	Caraterização do ambiente externo do SEF	8
Tabela 2	Distribuição dos serviços prestados por Unidade Orgânica do SEF	15
Tabela 3	QUAR 2019 – Objetivos Operacionais	19
Tabela 4	Matriz de relacionamento de objetivos	20
Tabela 5	Matriz de correspondências entre os objetivos do QUAR – contributo dos resultados alcançados	34
Tabela 6	Reclamações por tipologia	35
Tabela 7	Reclamações por Unidade Orgânica	36
Tabela 8	Grelha de análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)	40
Tabela 9	Práticas a ser consideradas como benchmark	44
Tabela 10	Avaliação dos Recursos Humanos	45
Tabela 11	Despesas com publicidade	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Missão, Visão e Valores	9
Figura 2	Atribuições do SEF	10
Figura 3	Organograma do SEF	11
Figura 4	Mapa de distribuição dos Serviços Descentralizados do SEF	12
Figura 5	Identificação dos principais Stakeholders do SEF	13
Figura 6	Matriz de utilizadores e interlocutores	14
Figura 7	Serviços prestados pelo SEF	14
Figura 8	Objetivos Estratégicos	19
Figura 9	QUAR 2019	23
Figura 10	Audição de dirigentes e chefias intermédias no processo de autoavaliação	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Taxas de realização dos parâmetros e objetivos	21
Gráfico 2	Taxas de realização dos indicadores	22
Gráfico 3	Imagem Global do SEF	37
Gráfico 4	Meios de envolvimento e participação	37
Gráfico 5	Acessibilidade de meios disponibilizados	37
Gráfico 6	Satisfação relativa aos serviços prestados	38
Gráfico 7	Média geral Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes	38
Gráfico 8	Total Líquido Despesa Paga 2019	47
Gráfico 9	Total Líquido Despesa Paga por Agrupamento	47
Gráfico 10	Total Líquido Despesa Paga por Fonte de Financiamento	48
Gráfico 11	Comparação entre pagamentos líquidos efetuados em 2018 e 2019	49
Gráfico 12	Receita Cobrada Líquida por Fonte de Financiamento	51
Gráfico 13	Receita Cobrada em 2019 por tipo de receita	53
Gráfico 14	Orçamento DESPESA do SEF – Repartição por Fonte de Financiamento	54

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1	DESPESA - Execução Orçamental por Fonte de Financiamento	47
Quadro 2	Execução Orçamental por Agrupamento Económico	47
Quadro 3	Execução Orçamental de Pessoal por Fonte Financiamento	48
Quadro 4	Comparação entre pagamentos líquidos efetuados em 2018 e 2019	49
Quadro 5	Transferências 2018 / 2019	50
Quadro 6	RECEITA - Execução Orçamental por Fonte de Financiamento	51
Quadro 7	Comparação 2018 /2019 Receita Cobrada	52
Quadro 8	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	54
Quadro 9	Orçamento DESPESA do SEF	55
Quadro 10	Controlo Orçamental-Despesa-Execução por Agrupamento	56
Quadro 11	Controlo Orçamental-Despesa-Execução por Fonte de Financiamento	56
Quadro 12	Transferências para serviços do MAI	56
Quadro 13	Prazo Médio de Pagamento	57

ABREVIATURAS E SIGLAS

ACM -	Alto Comissariado para as Migrações
ACT -	Autoridade para as Condições do Trabalho
APIS -	Sistema de Informação Antecipada de Passageiros
AT -	Autoridade Tributária
CCPA -	Centros de Cooperação Policial e Aduaneira
CIF -	Carreira de Investigação e Fiscalização
CPR -	Conselho Português para os Refugiados
CPLP -	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
DGAEP -	Direção Geral da Administração e do Emprego Público
DGO -	Direção Geral do Orçamento
EASO -	European Asylum Support Office
Eu-LISA -	Agência Europeia para a Gestão Operacional de Sistemas Informáticos de Grande Escala no Espaço de Liberdade, Segurança e Justiça
EURODAC -	European Asylum Dactyloscopy Database
EUROPOL -	Serviço Europeu de Polícia
FAMI -	Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração
FRA -	European Union Agency for Fundamental Rights
FRONTEX -	Agência Europeia da Guarda de Fronteiras e Costeira
FSI -	Fundo para a Segurança Interna
GNR -	Guarda Nacional Republicana
ICAO -	Organização da Aviação Civil Internacional
IEFP -	Instituto do Emprego e Formação Profissional
IGAI -	Inspeção Geral da Administração Interna
IGF -	Inspeção Geral de finanças
INE -	Instituto Nacional de Estatística
JRS -	Serviço Jesuíta aos Refugiados
MAI -	Ministério da Administração Interna
NSIS -	Sistema de Informação de Schengen
OE -	Orçamento de Estado
OIM -	Organização Internacional de Migração
OIT -	Organização Internacional do Trabalho
PEM -	Plano Estratégico para as Migrações
PEP -	Passaporte Eletrónico Português
PJ -	Polícia Judiciária
PM -	Polícia Militar
PSP -	Polícia de Segurança Pública
QUAR -	Quadro de avaliação e Responsabilidade
RAPID -	Sistema de Reconhecimento Automático de Passageiros Identificados Documentalmente
REM -	Rede Europeia das Migrações
SEF -	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SG-MAI -	Secretaria Geral do Ministério da Administração Interna
SIADAP -	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SIPEP -	Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português
SIRP -	Sistema de Informações da República Portuguesa
SIS -	Serviço de Informações de Segurança
SSI -	Sistema de Segurança Interna
TIC -	Tecnologias de Informação e Comunicação
TR -	Título de Residência
UE -	União Europeia
VIS -	Sistema de Informação de Vistos